

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aspek terpenting dalam kehidupan sehari-hari adalah kebersihan lingkungan. Lingkungan yang bersih memastikan kesehatan setiap orang terjaga sekaligus membuat hidup aman, nyaman, dan tenteram. Kebersihan adalah usaha manusia untuk menjaga diri dan lingkungannya dari segala yang kotor guna mewujudkan dan memelihara kehidupan yang sehat dan nyaman.

Menurut Arifin (Hardiana, 2018) kebersihan adalah keadaan yang tampak rapi, sehat, dan menarik. Setiap manusia memiliki hak mendasar atas lingkungan yang bersih demi kesehatan dan cara hidup mereka. Segala yang terjadi di lingkungan mempengaruhi kelangsungan hidup dan kesejahteraan manusia dan makhluk hidup lainnya. Untuk menjaga kebersihan lingkungan, kesadaran diri manusia sebagai organisme berpikir sangat penting. Kebersihan merupakan prasyarat untuk kesehatan yang membawa kebahagiaan. Sebaliknya, kekotoran tidak hanya merusak keindahan, tetapi juga dapat menyebabkan penyakit yang menyebabkan rasa sakit.

Dalam era perkembangan teknologi informasi yang pesat, setiap individu dapat dengan mudah dan cepat mengakses berbagai informasi yang beragam. Menurut Tukino, informasi adalah data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki nilai tinggi bagi penerima informasi, dengan tujuan membantu dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat juga membutuhkan semua tuntutan mereka untuk ditangani secara efektif, sederhana, dan nyaman karena produktivitas mereka yang tinggi dan tingkat ekonomi yang meningkat. Pertumbuhan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memanfaatkan teknologi sebagai kebutuhan untuk mempermudah segala aktivitas (Maydianto & Ridho, 2021).

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang bertujuan untuk memproses data dengan berbagai metode, termasuk pengolahan, perolehan, penyusunan, penyimpanan, dan manipulasi data, dengan tujuan menghasilkan informasi yang memiliki kualitas tinggi. Informasi yang dihasilkan meliputi informasi yang

relevan, akurat, dan disampaikan dengan tepat waktu. Teknologi informasi digunakan baik untuk kepentingan pribadi, bisnis, maupun pemerintahan, dan merupakan informasi strategis dalam pengambilan keputusan. Teknologi ini mengandalkan jaringan sistem untuk menghubungkan komputer secara sesuai kebutuhan, memanfaatkan kumpulan komputer untuk memproses data, dan menggunakan teknologi telekomunikasi untuk menyebarkan dan mengakses data secara internasional. (Naibaho, 2017).

Home Service merupakan layanan jasa kebersihan yang bisa dipesan secara online hanya melalui aplikasi seluler. *Home Service* memiliki beberapa layanan yang bervariasi serta memiliki harga yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat layanan, bertujuan untuk membantu sebagian keluarga yang memiliki aktivitas padat sehingga tidak memiliki waktu luang dan memberikan layanan perawatan rumah kosong dengan rutin untuk menjaga rumah tetap layak untuk dihuni kapanpun. Saat ini sistem layanan yang berjalan masih terbatas hanya meliputi kota Mojokerto dan Kabupaten Mojokerto saja.

Sistem pada *home service* yang dibuat oleh peneliti yaitu perorangan atau aplikasi ini hanya sebagai penyedia jasa atau tempat pencari petugas kebersihan bagi *customer* dan tempat menawarkan pekerjaan bagi petugas kebersihan, dimana setiap petugas yang mendaftar harus juga memiliki peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan bersih-bersih serta petugas yang mendaftar juga harus sudah bersertifikasi *cleaning service* yang dikeluarkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) sebagai penjamin kelayakan petugas.

Dapat diambil contoh dari aplikasi sebelumnya yang sudah yaitu Go-Clean. Go-Clean adalah sebuah aplikasi layanan kebersihan yang disediakan oleh PT Gojek Indonesia. Dalam bentuk aplikasi online, Go-Clean menawarkan berbagai jenis layanan kebersihan, termasuk membersihkan ruang pribadi, kamar mandi, ruang tengah, dan dapur. Meskipun memiliki fungsi yang mirip dengan *Cleaning Service*, Go-Clean memiliki perbedaan dalam cara pemesanan dan pembayaran. *Cleaning Service* adalah jasa kebersihan yang berbasis offline, di mana pembayaran dilakukan secara langsung. Namun, Go-Clean memungkinkan pemesanan melalui aplikasi dan memberikan fleksibilitas dalam sistem pembayaran yang bisa

dilakukan secara online atau offline. Go-Clean juga menerapkan sistem booking dengan minimum waktu 2jam sebelum *service* dilakukan dan tidak dapat memilih petugas sesuai keinginan *customer* (Kartika, 2022). Maka dari itu peneliti membuat inovasi yang berbeda dari layanan Go-Clean yang sudah ada yaitu terdapat pada sistem yang dapat melihat detail profile dari petugas kebersihan sehingga *customer* bisa memilih petugas kebersihan sesuai dengan kriteria sebagai pendukung untuk menjaga privasi rumahnya.

Pelayanan adalah suatu peran atau posisi yang bersifat temporary dalam kehidupan. Dalam konteks ini, jasa *home service* bukanlah suatu keharusan dalam sebuah rumah, namun kehadiran jasa *home service* memiliki kepentingan tertentu. Terutama bagi keluarga-keluarga di mana kedua orang tua bekerja dan memiliki waktu luang yang terbatas, mereka membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk membersihkan rumah.

Sementara itu menurut Kotler (Halim, 2021), Pelayanan jasa merujuk pada segala bentuk tindakan atau aktivitas yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain. Secara mendasar, pelayanan jasa tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menyebabkan transfer kepemilikan apapun. Produksi jasa dapat terkait dengan produk fisik atau non-fisik.

Dengan kondisi tersebut maka dibutuhkan informasi untuk memenuhi tuntutan pelayanan *home service*, dimana untuk mengakses informasi dibutuhkan teknologi yang dapat melayani dengan cepat. Saat ini teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan informasi yang cepat, akurat dan *realtime* adalah berbasis *mobile*, layanan rumahan berbasis *mobile* dipilih karena lebih mudah diatur dan juga lebih fleksibel karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk membuat sebuah aplikasi layanan jasa *home service*, sehingga peneliti memberi judul pada tugas akhir ini “Aplikasi Jasa *Home Service* Berbasis *Mobile*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dibutuhkan sebuah aplikasi pendukung sebagai sarana informasi untuk mencari jasa kebersihan rumah secara cepat dan efisien. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan informasi lengkap

tentang penyedia jasa kebersihan rumah, memudahkan pengguna dalam membandingkan opsi yang tersedia, dan memungkinkan mereka untuk melakukan pemesanan dengan mudah. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat diharapkan dapat menjaga kebersihan rumah mereka tanpa repot dan menghemat waktu yang berharga.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada maka batasan masalah yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat tiga *user* yaitu admin, *customer*, dan petugas.
2. Aplikasi digunakan untuk mengelola data *home service*, meliputi: daftar *user*, *login*, *dashboard*, jenis layanan, halaman pemesanan, obrolan, dan notifikasi.
3. Proses pembayaran transaksi menggunakan metode cash.
4. Sistem operasi menggunakan multiplatform yaitu android dan web.
5. Penelitian ini hanya di wilayah Kota Mojokerto dan Kabupaten Mojokerto.
6. Penulisan tidak meliputi manajemen keuangan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

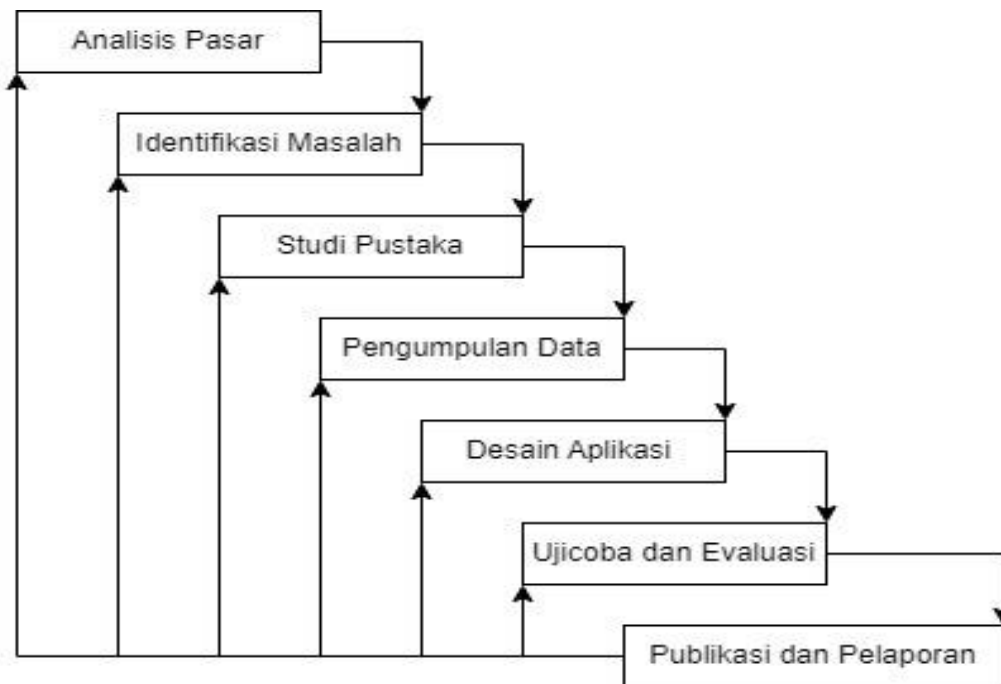
1. Membuat aplikasi berbasis *mobile* yang mendukung kemudahan proses mencari layanan jasa *home service*.
2. Untuk sarana informasi serta mempermudah pencarian jasa dalam memilih petugas sesuai dengan kriteria.
3. Untuk mengkoordinir para pekerja kebersihan

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah proses pencarian jasa.
2. Memberi kemudahan kepada pencari jasa untuk mendapatkan informasi data petugas yang akan dipesan.
3. Memberi rasa aman dan nyaman pada *customer* terhadap pekerjaan yang dilakukan petugas kebersihan.

1.5 Tahapan Penelitian

Dalam proses merancang aplikasi layanan jasa *home service*, peneliti memiliki beberapa tahapan yang mencerminkan aktifitas pengembangan dasar, sebagaimana penjelasan.



Gambar 1.1 Tahapan Penelitian

Berikut penjelasan dari tahapan penelitian pada gambar 3.1 sebagai berikut:

1. Analisis pasar

Peneliti melakukan analisis pasar secara *online* dan *offline* untuk mengetahui ketepatan jasa yang ditawarkan dan desain aplikasi terhadap target yang akan menggunakan aplikasi jasa *home service*.

2. Identifikasi masalah

Peneliti melakukan identifikasi terhadap masalah yang dihadapi oleh konsumen atau masyarakat, serta berupaya mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dalam penelitian ini, permasalahan yang diidentifikasi adalah kurangnya waktu luang yang dimiliki oleh keluarga untuk membersihkan lingkungan mereka. Hal ini disebabkan oleh tingkat produktivitas yang tinggi, sehingga mereka membutuhkan bantuan tenaga dan jasa untuk melakukan tugas pembersihan dengan cara yang praktis.

3. Studi pustaka

Peneliti dengan tekun mengumpulkan sejumlah sumber referensi, termasuk buku, artikel, jurnal, dan informasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti berusaha untuk mengumpulkan sebanyak mungkin sumber yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian, serta memastikan bahwa topik yang dibahas tidak berbeda jauh dengan penelitian yang sedang dilakukan. Sumber-sumber ini akan menjadi referensi penting dalam mendukung argumen dan analisis dalam penelitian yang sedang berlangsung.

4. Pengumpulan data

Peneliti secara tekun melakukan pengumpulan data baik melalui pengamatan langsung di lapangan maupun dengan menggunakan sumber informasi seperti Google. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data berkualitas yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian. Proses ini membutuhkan ketekunan, kesabaran, dan ketahanan mental agar tidak mudah putus asa dalam menghadapi tantangan yang mungkin muncul.

5. Desain aplikasi

Peneliti merancang aplikasi dengan antarmuka yang sederhana agar mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna. Tujuan utamanya adalah agar pengguna dapat memanfaatkan aplikasi secara maksimal dan sesuai dengan tren desain yang sedang berkembang di pasar.

6. Ujicoba dan Evaluasi

Peneliti mencoba menjalankan aplikasi yang sudah dibuat untuk melihat apakah program dan fungsi fungsi yang terdapat didalam sistem sudah sesuai yang diharapkan, dengan menguji semua input disetiap fitur apakah menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan dan juga melakukan quisioner menggunakan Google Form. Selanjutnya peneliti mengevaluasi beberapa kendala yang terjadi pada aplikasi dapat digunakan dengan baik.

7. Publikasi dan pelaporan

Peneliti mengkomunikasikan informasi dan kegiatan yang telah dilakukan dalam proses penelitian melalui penyusunan laporan yang menarik dan dapat dipertanggungjawabkan.