

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era digitalisasi yang sedang berkembang pesat, pemanfaatan teknologi *mobile* telah menjadi suatu kebutuhan bagi berbagai industri, termasuk dalam sektor layanan rumah tangga. Safa *Clink* sebagai salah satu penyedia jasa *home service* yang terpercaya, menyadari pentingnya meningkatkan kualitas layanan kemudahan dan keterjangkauan bagi pelanggan.

Pada wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti pada objek dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan yang terjadi yaitu proses penjadwalan pengantaran dan penjemputan karpet pada objek sering terjadi keterlambatan penghantaran karena proses yang dilakukan objek tidak terjadwal dan terstruktur, hal inilah yang membuat pelanggan kurang merasa puas, pada bagian pembayaran juga masih dilakukan secara langsung atau *cash* terkadang objek susah mencari uang kembalian saat proses pembayaran, serta pembukuan pada objek belum menggunakan sistem yang terkomputerisasi seperti pencatatan data pelanggan, data transaksi, pembuatan nota dan penyimpanan data pelanggan masih dilakukan secara dicatat dan disimpan pada buku, hal ini menyulitkan karyawan toko dalam pembuatan laporan serta tidak menjaminnya keamanan data tersebut, pelanggan yang sudah memesan juga tidak mendapatkan informasi langsung tentang waktu pengambilan dan pengantaran cucian

jadi jika ingin mengetahui tentang status pesanan hanya dapat menggunakan telepon atau melalui pesan singkat.

Penerapan aplikasi Android pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan operasional, memperluas jangkauan pasar, serta meningkatkan daya saing. Aplikasi Android dapat membantu UMKM dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui berbagai fungsi, seperti pengolahan dan penyimpanan data, pemesanan, dan proses pembayaran yang mendukung berbagai aplikasi pembayaran digital seperti dompet elektronik (*e-wallet*) dan aplikasi perbankan yang memudahkan transaksi antara UMKM dan pelanggan. Dengan aplikasi Android, UMKM dapat memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik, cepat dan lebih praktis serta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bertransaksi.

Berdasarkan masalah yang didapat, pengembangan aplikasi *home service* berbasis Android diharapkan tidak hanya meningkatkan daya saing *Safa Clink* di pasaran, tetapi juga memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas kepuasan dan kemudahan pelanggan dalam bertransaksi dan pengelolaan layanan cucian secara keseluruhan, Maka akan dirancang aplikasi dan skripsi dengan judul “Rancangan Aplikasi *Home Service* Pada *Safa Clink* berbasis Android”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan aplikasi *home service* berbasis android yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta pengelolaan pada *Safa Clink*?
2. Bagaimana sistem ini dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi layanan yang mudah dan efisien.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dari proposal skripsi ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis membatasi permasalahan berupa:

1. Aplikasi ini fokus pada pengembangan *home service* pada *Safa Clink* berbasis Android.
2. Evaluasi akan difokuskan pada efisiensi penggunaan aplikasi, tingkat kepuasan pelanggan, dan dampak terhadap operasional *Safa Clink*.
3. Pengguna aplikasi *home service* terbatas pada pelanggan yang terdaftar di wilayah tertentu, yaitu di Bukittinggi, Agam.

1.4 Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu dibuat suatu hipotesis yang akan diuji kebenarannya di akhir penelitian ini. Adapun hipotesis yang telah penulis buat sebagai Berikut:

Rancang bangun aplikasi pemesanan layanan cuci karpet berbasis Android pada *Safa Clink* akan meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kepuasan pelanggan, memudahkan pembayaran serta jadwal yang terstruktur dalam memesan layanan. "Perancangan aplikasi ini akan membawa peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pelanggan dan akan tercermin dalam umpan balik yang diberikan oleh konsumen. Dan juga bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan usaha pada *Safa Clink*.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

Tujuan yang didapatkan dari penilitaian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi dalam manajemen layanan, dan pelaporan yang terintegrasi, sehingga mempercepat proses operasional *Safa Clink*.
2. Memperbaiki pengalaman pelanggan dengan menyediakan aksesibilitas yang lebih baik, kemudahan dalam memesan layanan, transparansi informasi, dan respons yang cepat terhadap permintaan.
3. Pencatatan serta penyimpanan data pelanggan yang mudah dan efisien akan menjamin keamanan data serta objek akan lebih mudah dalam melakukan pengolahan data.
4. Memberikan *Safa Clink* keunggulan kompetitif di pasar layanan cuci karpet dengan mengadopsi teknologi inovatif dalam bentuk aplikasi yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

B. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dapat memberikan cara yang lebih efisien, cepat, dan *user friendly* bagi pelanggan untuk memesan layanan *home service*. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang.
2. Dengan penggunaan aplikasi, *Safa Clink* dapat meningkatkan manajemen layanan, dan pelaporan, mengurangi waktu yang diperlukan untuk proses administratif.