

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa cuci mobil merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dalam menunjang kesejahteraan perekonomian keluarga dan daerah. Industri ini kian marak di kota Yogyakarta seiring dengan banyaknya pengguna kendaraan roda empat. Proses kerja dari industri ini sangat sederhana yaitu mencampurkan air dengan cairan khusus pencuci mobil.

Bagi sebagian orang, kendaraan roda empat merupakan alat transportasi yang sering digunakan. dan telah menjadi bagian dari gaya hidup untuk memudahkan kegiatan sehari – hari. Persoalannya, membersihkan debu dan noda yang menempel pada mobil bukan pekerjaan mudah. Bahkan, terkadang mobil yang kotor sulit dibersihkan dan tak cukup hanya dengan menggunakan air dan sikat pembersih. Crown Car Wash adalah suatu bentuk usaha dibidang penyedia jasa cuci mobil.

Banyak kriteria pencucian yang ditawarkan di crown car wash antara lain standar , reguler dan premium. Dengan banyaknya kriteria tersebut membuat crown car wash semakin di minati oleh pelanggan. Kendala yang di hadapi oleh crown car wash adalah pelanggan yang mengeluhkan jarak tempuh yang cukup jauh untuk mencapai lokasi dan mengantri waktu tunggu cuci mobil. Maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat memperbudah pelanggan untuk melakukan pencucian tanpa harus mengantarkan kendaraan miliknya. Crown car wash memberikan solusi dalam menangani kendala - kendala tersebut dengan menawarkan jasa antar jemput melalui sistem yang akan dibangun yang dilakukan bertujuan untuk memberikan persepsi kemudahan pengguna dalam memanfaatkan teknologi sebagai solusi.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Davis, 1989: 320).

Definisi tersebut juga didukung oleh Arief Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Goodwin dan Silver dalam Adam et al., 1992: 229).

Dengan teori Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sistem yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan yang sering dihadapi, dikarenakan aktivitas pengolahan data cuci mobil masih bersifat manual yang memungkinkan kesalahan karyawan sangatlah besar (*human error*). Dengan adanya sistem ini pengguna akan lebih mudah untuk melakukan pengolahan data transaksi dan meminimalisir kesalahan yang biasanya terjadi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sangatlah tepat apabila didalam penanganan sistem informasi memanfaatkan komputer sebagai media dalam pengolahan datanya. Oleh karena itu penulis bermaksud merancang suatu sistem informasi yang mampu memberikan kebutuhan informasi. Dengan judul “PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PEMESANAN PADA SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DI CROWN CARWASH”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya adalah :

Bagaimana membangun sistem menggunakan metode persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) di *crown car wash*.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Agar dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan maka diberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang akan dibangun berbasis web.
2. Sistem ini akan di ujikan kepada 20 responden.
3. Responden yang telah menguji Sistem akan di berikan kuesioner
4. Data kuesioner yang telah diisi oleh responden akan di olah menggunakan aplikasi Spss 23.0
5. Sistem ini dapat mengolah data pemesanan, transaksi cuci seperti nama pelanggan, alamat, no.telp, email, jenis mobil, dan jenis cuci.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Membangun sistem untuk mempermudah pengguna
2. melakukan transaksi pemesanan pencucian mobil di Crown car wash
3. Mepermudah pemilik perusahaan untuk melihat transaksi pemesanan atau laporan pada waktu tertentu secara cepat dan akurat.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut :

Bagi perusahaan sistem ini dapat digunakan untuk melakukan kemudahan penggunaan transaksi pada rekayasa perangkat lunak sebagai sistem pendukung dari sistem informasi yang akan dibangun.