

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada Saat pandemi Virus Corona atau COVID-19 menyerang Indonesia dimulai pada bulan Maret tahun 2020 [7] banyak masyarakat tidak keluar rumah serta tidak berada di dekat kerumunan, sesuai kebijakan pemerintah melalui skema PSBB Pembatasan Sosial Berskala Besar[11], Dengan adanya kebijakan tersebut masyarakat tidak bisa pergi ke bengkel (*service center*) untuk melakukan perawatan kendaraan pribadinya sehingga kondisi kendaraan menjadi terbengkalai.

Layanan *service* dari rumah atau yang biasa disebut dengan *Home Service* adalah suatu layanan yang diberikan oleh sejumlah perusahaan berupa jasa yang akan mendatangi rumah ke rumah sesuai dengan kebutuhan konsumen, dengan adanya layanan *Home Service* ini sangat membantu konsumen yang sedang membutuhkan suatu jasa untuk kebutuhannya disaat kegiatannya sangat sibuk atau tidak sempat untuk mendatangi perusahaan tersebut.

Namun sayangnya layanan *Home Service* tidak tersedia di semua perusahaan *service center* mobil, hal ini membuat konsumen yang membutuhkan layanannya menebak nebak perusahaan atau *service center* mana yang menyediakan *Home Service*, atau minimal harus mendatangi sekali *service center* tersebut dan menanyakan apakah *service center* tersebut menyediakan jasa *Home Service*.

Untuk memperkuat data yang dibutuhkan, penulis melakukan survey kepada customer dan perusahaan *service center* untuk menentukan tingkat kebutuhan layanan *Home Service*, dan dari hasil tersebut untuk data customer rata-rata tidak pernah menggunakan layanan *Home Service* sebanyak 66.7% dari 15 responden dengan menunjukkan mereka tidak tahu bagaimana prosedur layanan *Home Service* untuk kendaraan. sedangkan dari pihak perusahaan yang terdiri dari *service center* Honda, PT Citrakarya Pranata dan Mercedes-Benz satu dari tiga perusahaan

tersebut tidak menyediakan layanan *Home Service*. tetapi mereka mengungkapkan bahwa layanan *Home Service* dapat meningkatkan keuntungan perusahaannya

Berdasarkan permasalahan diatas maka muncullah gagasan untuk membuat aplikasi yang bernama C-Service atau perancangan suatu aplikasi yang bernama “C-Service” berbasis android. Aplikasi ini akan memuat informasi kota, pilihan perusahaan *service center* dan data berupa informasi yang akan menampilkan nama *service center*, alamat *service center* dan kontak yang dapat dihubungi, dengan tujuan informasi yang diberikan dapat membantu konsumen mengetahui perusahaan *service center* mana yang menyediakan jasa *Home Service* tanpa harus menebak-nebak dan mendatangi *service center* tersebut.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsumen mendapatkan informasi *service center* yang menyediakan jasa *Home Service* dengan mudah ?
2. Bagaimana cara membantu perusahaan atau *service center* mengetahui konsumen yang membutuhkan layanan *Home Service* ?
3. Bagaimana merancang sebuah aplikasi menampilkan data informasi seperti alamat dan nomor *service center* yang menyediakan jasa *Home Service* ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembuatan aplikasi ini adalah:

1. Aplikasi diimplementasikan pada *smartphone* Android minimal versi Lollipop.
2. Tidak ada pembayaran online.
3. Aplikasi pada versi 1 hanya wilayah bandung

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Membangun Aplikasi C-Service yang dapat membantu konsumen agar mengetahui

- perusahaan *service center* mana yang menyediakan jasa Home Service
2. Meningkatkan pelayanan perusahaan dengan aplikasi C-Service dealer mencari konsumen yang membutuhkan jasa *Home Service*.
  3. Merancang aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada pengguna berupa alamat dan nomor *service center*

## 1.5 Metode Penyelesaian Masalah

Berikut adalah metodologi penyelesaian masalah yang digunakan dalam proyek akhir ini.

### 1. Analysis

Melakukan pencarian terkait Dealer yang menyediakan Home Service dan memberikan beberapa pertanyaan dengan pihak Dealer, sehingga akan didapatkan data yang sesuai dengan permasalahan yang dialami pengguna. Selain itu juga untuk membantu dalam menentukan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna pada aplikasi yang akan dikembangkan.

### 2. Design

Melakukan perancangan aplikasi C-Service berdasarkan analisa kebutuhan dan studi literatur yang telah dilakukan. Di tahap ini paling tidak akan ditentukan fitur-fitur yang akan diimplementasikan dalam aplikasi, rancangan tampilan aplikasi, dan struktur basis data yang akan dipakai di aplikasi.

### 3. Implementation

Pada tahap ini melakukan pembuatan aplikasi dengan cara koding sesuai dengan perancangan aplikasi yang telah dibuat. Dalam proses pembuatan aplikasi, tools yang digunakan meliputi Android Studio, Firebase dengan menggunakan bahasa Kotlin dan arsitektur MVVM.

### 4. Testing

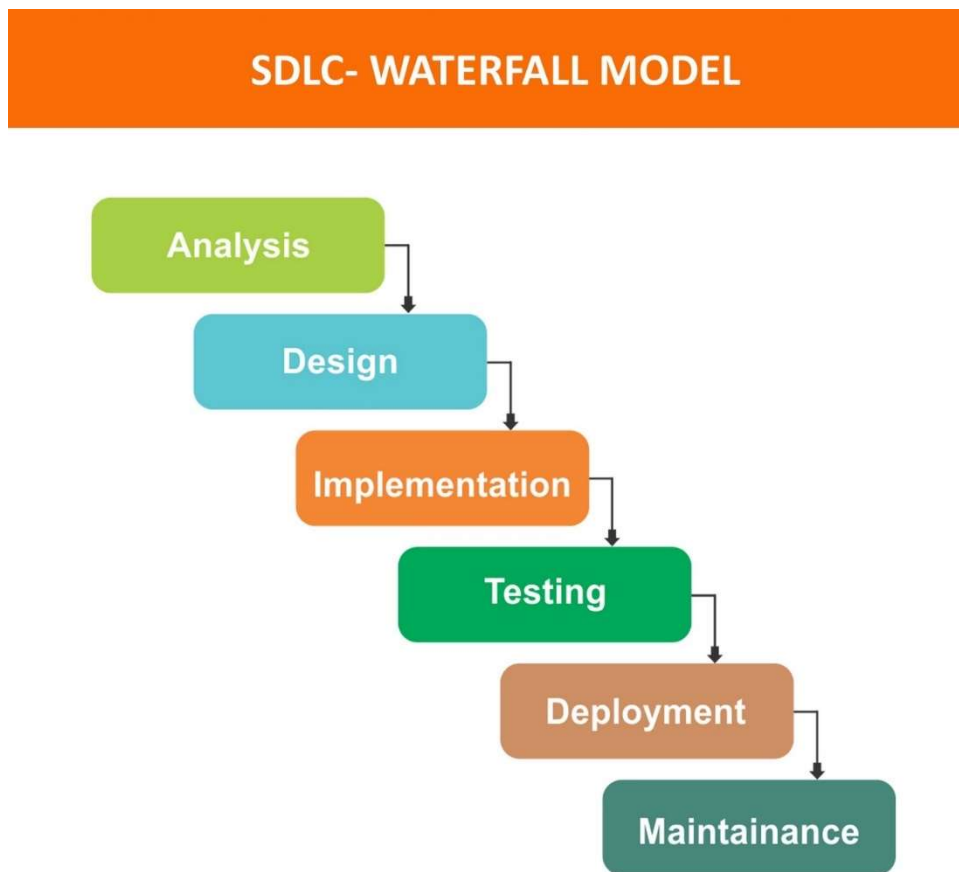
Pada tahapan ini dilakukan pengujian untuk mengobservasi kesalahan yang mungkin terjadi pada aplikasi, sehingga dapat dipastikan aplikasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian dilakukan dua tahap, pertama oleh developer aplikasi, kemudian dengan pengguna lainnya.

## 5. Deployment

Pada tahap ini aplikasi mulai disebar dan di uji oleh user lalu meminta penilaian balik dari user, tujuan ini agar mengetahui apakah aplikasi kita telah mencapai dengan tujuan pengembangan aplikasi ini.

## 6. Maintenance

Tahap ini dilakukan ketika aplikasi sudah jadi dan terjadi beberapa kali perubahan atau pemeliharaan aplikasi guna memenuhi kebutuhan user seiring berjalanya waktu pada saat aplikasi ini di sebar



**Gambar 1.1** Aktifitas metode SDLC waterfall Model

## 1.6 Pembagian Tugas Anggota

Berikut adalah pembagian tugas tim proyek akhir:

- a. Arkan Virzia Z A

Peran : Mobile Developer, Dokumentasi

Tanggung Jawab :

- Merancang alur aplikasi
- Membuat fungsi aplikasi
- Membuat poster
- Membuat video promosi
- Membuat dokumen
- Membuat database realtime

b. M Alwi Lukman N

Peran : Mobile Developer, UI/UX Designer, System Analyst

Tanggung Jawab :

- Membuat mockup aplikasi
- Membuat fungsi aplikasi
- Membuat antarmuka aplikasi
- Merancang alur aplikasi
- Membuat dokumen