

# **Bab I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kendaraan merupakan sebuah sarana transportasi yang berfungsi untuk menunjang aktivitas sehari-hari dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, kendaraan menjadi sebuah kebutuhan penting untuk kehidupan manusia. Jumlah kendaraan akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk serta penambahan jumlah wisatawan terutama di Kota Bandung. (Mangeswuri, 2020) Peningkatan progresif jumlah kendaraan di setiap tahunnya berperan penting dalam industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan sektor penting yang harus selalu berkembang karena industri ini memiliki potensi tinggi dalam meningkatkan kesejahteraan serta memiliki peran penting dalam menyumbang lapangan kerja bagi lebih dari 34 juta masyarakat di seluruh Indonesia. Selain itu, Indonesia memiliki beragam budaya dan keindahan alam sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun wisatawan internasional. Namun akibat terjadinya pandemi COVID-19, industri pariwisata termasuk salah satu sektor yang terkena dampak buruknya. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yang dkk. yang menyebutkan bahwa pada tahun 2020 terjadi penurunan kuantitas dan kualitas industri pariwisata dan disimpulkan bahwa tahun 2020 merupakan tahun terburuk dalam sejarah pariwisata dunia. (Yang, Altschuler, Liang, & Li, 2021).

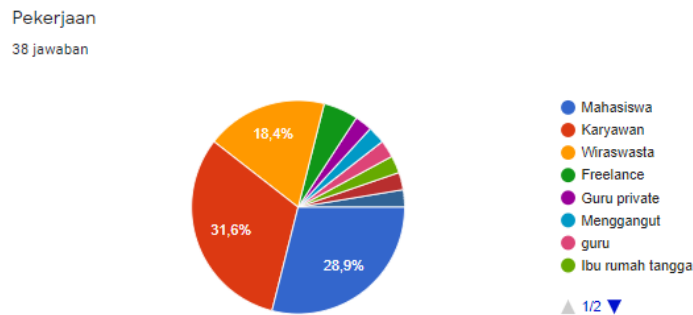
Berdasarkan data yang ditemukan pada tahun 2020, jumlah wisatawan internasional yang datang ke Indonesia turun drastis hingga mencapai 74% atau menurun sebanyak lebih dari 1 miliar wisatawan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan akibat pembatasan perjalanan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Kemenhub RI) akibat pandemi COVID-19. (Mangeswuri, 2020) Sebaliknya, untuk meningkatkan pemulihan pariwisata di Indonesia, pemerintah mengeluarkan berbagai aturan dan rencana wisata dalam negeri

dengan target meningkatkan kontribusi wisata dalam negeri oleh penduduk Indonesia yang memiliki jumlah penduduk yang mencapai 280 juta orang. Apabila kontribusi wisata dari penduduk Indonesia meningkat maka secara signifikan akan dapat menggerakkan dan mengembalikan sektor industri pariwisata. (Guridno & Guridno, 2020)

Saat ini, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Menparekraf RI) sudah merancang 6 strategi yang berperan untuk menstimulasi pertumbuhan pariwisata yaitu, program stimulus hibah pariwisata, *travel corridor arrangement*, pengembangan KEK (Kawasan Ekonomi Khusus), program digitalisasi bagi para pelaku ekonomi kreatif, pengembangan desa wisata dan vaksinasi bagi para pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif. (Mangeswuri, 2020) Dalam rangka mendukung program pemulihan sektor pariwisata di Indonesia, pelaku usaha terus berinovasi menciptakan inovasi baru di bidang wisata termasuk transportasi. Bidang transportasi ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena berperan sebagai sarana penunjang pariwisata dan merupakan kebutuhan masyarakat di kehidupan sehari-hari. Inovasi yang dihasilkan termasuk dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang transportasi. (Guridno & Guridno, 2020)

Seiring dengan pandemi COVID-19, perusahaan yang bergerak dalam penawaran jasa sewa kendaraan mengalami penurunan permintaan sewa kendaraan. Untuk mencegah hal tersebut, perusahaan membutuhkan sebuah metode pemasaran baru dan pengolahan data yang khusus. Hal ini diperlukan untuk mengelola data agar menjadi cepat dan tepat, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan tidak menyebabkan penumpukan tugas yang banyak sehingga tidak menyita waktu dan tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. (Muzakki, 2020) Selain itu menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzakki dkk, ditemukan bahwa konsumen mengalami kesulitan dalam pencarian jenis kendaraan, harga sewa, serta status ketersediaan kendaraan yang *up-to-date*. Terlebih, konsumen harus menghubungi setiap perusahaan jasa sewa kendaraan yang berbeda secara terus menerus untuk memastikan kendaraan seperti kendaraan apa saja yang tersedia, harga sewa, dan detail pelayanan dari apa

yang mereka butuhkan. (Muzakki, 2020) Untuk membuktikan hal tersebut, penulis melakukan survei untuk memvalidasi masalah yang terjadi pada konsumen dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada beberapa orang yang mengenai jasa sewa kendaraan di Kota Bandung.



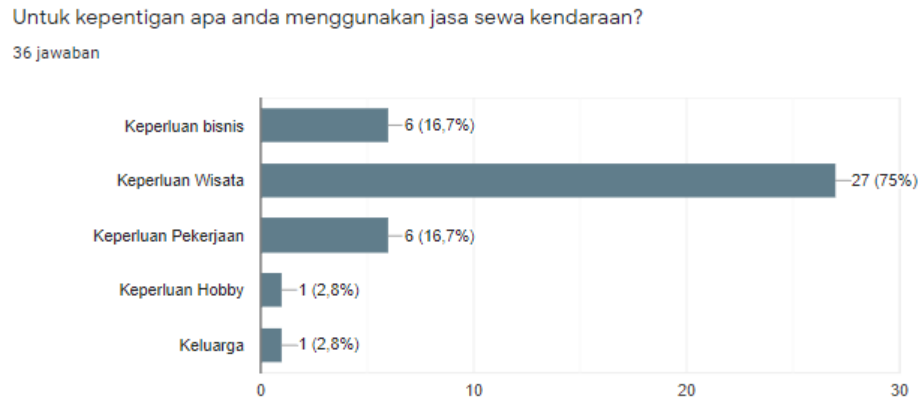
**Gambar 0.1** Survei pekerjaan responden sewa kendaraan

Latar belakang responden menjadi peran penting dalam faktor yang dapat mempengaruhi hasil. Berdasarkan Gambar I.1 hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh penulis, responden terdiri dari 11 orang mahasiswa, 12 orang bekerja sebagai karyawan, 8 orang bekerja sebagai wiraswasta, 2 orang *freelance*, 1 orang guru privat, 1 orang guru, 1 ibu rumah tangga, dan 1 orang tidak bekerja.



**Gambar 0.2** Survei konsumen sewa kendaraan

Selanjutnya, penulis menanyakan penggunaan jasa sewa kendaraan. Menurut hasil yang ditemukan, mayoritas responden menjawab pernah menggunakan jasa sewa kendaraan (Gambar I.2).



**Gambar 0.3 Survei kebutuhan sewa kendaraan**

Ditemukan beberapa kepentingan responden dalam penggunaan jasa sewa kendaraan seperti yang dapat ditunjukkan oleh Gambar I.3. Sebanyak 1 orang menjawab untuk keperluan keluarga (2,8%), 1 orang untuk keperluan hobi (2,8%), 6 orang menjawab untuk keperluan pekerjaan (16,7%), 27 orang menjawab untuk keperluan wisata (75%), dan 6 orang menggunakan jasa sewa kendaraan untuk keperluan bisnis (16,7%). Menurut hasil kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa permintaan paling banyak menggunakan jasa sewa kendaraan adalah untuk keperluan wisata.

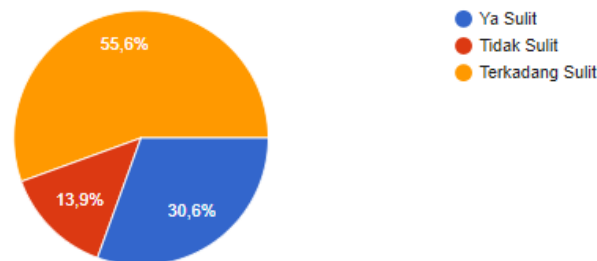


**Gambar 0.4 Survei penggunaan sewa kendaraan**

Selanjutnya, penulis ingin mengetahui frekuensi penggunaan jasa sewa kendaraan yang dilakukan oleh responden. Dari hasil tersebut (Gambar I.4) ditemukan bahwa 88,9% responden menjawab jarang (1 kali dalam 1 bulan), 8,3% responden menjawab cukup sering (2 kali dalam 1 bulan), dan 2,8% responden menjawab sangat sering (4x dalam 1 bulan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil tertinggi dari frekuensi penggunaan jasa sewa kendaraan adalah jarang.

Apakah anda mengalami kesulitan dalam mencari kendaraan yang diinginkan untuk disewa?

36 jawaban

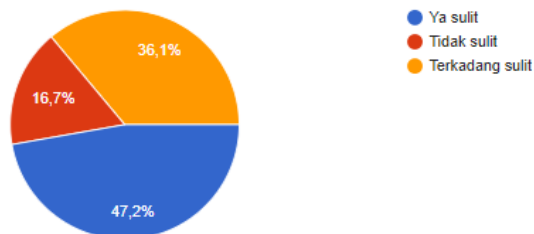


**Gambar 0.5 Survei kesulitan mencari sewa kendaraan**

Penulis ingin mengetahui apakah responden pernah mengalami kesulitan dalam mencari kendaraan yang diinginkan melalui jasa sewa kendaraan. Seperti yang dapat dilihat dari Gambar I.5, hasil validasi terkait masalah tersebut adalah sebagai berikut, 13,9% responden menjawab tidak sulit, 55,6% responden menjawab terkadang sulit, dan 30,6% responden menjawab sulit. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kesulitan dalam mencari kendaraan yang diinginkan untuk disewa.

Apakah anda mengalami kesulitan karena harus menghubungi setiap penyedia jasa sewa untuk mengetahui ketersediaan kendaraan yang anda inginkan?

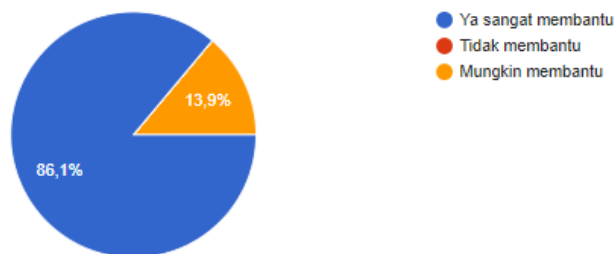
36 jawaban



**Gambar 0.6 Survei masalah konsumen sewa kendaraan**

Selanjutnya, penulis ingin mengetahui apakah pengguna jasa sewa kendaraan mengalami kesulitan dalam mengetahui ketersediaan kendaraan karena harus menghubungi setiap penyedia jasa. Gambar I.6 menunjukkan bahwa 16,7% responden mengatakan tidak sulit, 36,1% responden mengatakan terkadang sulit, dan 47,2% responden mengatakan sulit. Kesimpulan dari pertanyaan ini adalah responden merasa sulit karena calon konsumen harus menghubungi setiap penyedia jasa sewa untuk mengetahui ketersediaan kendaraan yang diinginkan.

Menurut anda dengan adanya aplikasi rental kendaraan akan membantu anda dalam menggunakan jasa sewa kendaraan?  
36 jawaban



**Gambar 0.7 Survei potensi sewa kendaraan**

Penulis percaya bahwa penggunaan aplikasi rental kendaraan *online* akan mempermudah dan mengurangi kesulitan-kesulitan yang dialami oleh calon konsumen yang akan menyewa jasa sewa kendaraan. Oleh karena itu, penulis memvalidasi hal tersebut di pertanyaan terakhir dan didapatkan hasil seperti yang terlihat di Gambar I.7. Dari hasil survei diatas menunjukkan bahwa 86,1% responden menjawab sangat membantu, dan 13,9% menjawab mungkin dapat membantu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi untuk menyewa kendaraan dapat membantu calon konsumen.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh penulis, penulis menyadari pentingnya penggunaan aplikasi penyedia layanan rental mobil *online* yang tersistematisasi untuk memudahkan calon konsumen dalam penggunaan jasa sewa kendaraan. Selain itu, penulis menyadari bahwa tingginya potensi pasar di Indonesia yang sudah ada saat ini dan dilihat dari masih kurangnya penyedia layanan memberikan peluang yang lebih

besar kepada egarage.id untuk mampu berkembang di pasar. Dengan adanya egarage.id diharapkan dapat membantu para calon konsumen menemukan kendaraan yang diinginkan dengan cepat, membantu para vendor rental mobil yang belum tersistemasi, serta mendukung pemulihan pariwisata.

Selain melakukan survei untuk memvalidasi masalah yang terjadi, penulis juga melakukan wawancara langsung kepada pelaku bisnis sewa kendaraan. Dari wawancara tersebut peneliti menemukan beberapa kesimpulan, yaitu dengan adanya pandemi COVID-19 menyebabkan dampak yang sangat besar pada industri pariwisata termasuk pemilik perusahaan sewa kendaraan. Namun, menurut beberapa narasumber, masih terdapat potensi di pasar tetapi terbatas dengan peraturan pemerintah yang mengurangi mobilitas masyarakat dan pariwisata. Selanjutnya, para pelaku bisnis sewa kendaraan untuk saat ini masih menggunakan sistem yang manual mulai dari penerimaan pelanggan, administrasi, hingga keuangan. Selain itu, pelaku bisnis tersebut belum pernah menggunakan pengelolaan yang tersistemasi dalam menjalankan bisnisnya sehingga setuju bahwa penggunaan sistem pengelolaan yang terintegrasi dapat membantu dalam pelaksanaan bisnisnya.

Berdasarkan hal tersebut, penulis menilai terdapat beberapa permasalahan yang dialami dalam penyediaan jasa sewa kendaraan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu penyedia layanan informasi kepada konsumen terutama di bidang jasa sewa kendaraan. Penulis mengembangkan sebuah sistem informasi penyedia jasa sewa kendaraan dengan pembuatan *website* sebagai alat bantu untuk para pemilik jasa sewa kendaraan dalam mengelola dan memasarkan kendaraannya. Penulis percaya dengan adanya *website* ini dapat membantu konsumen dalam memperoleh seluruh informasi yang dibutuhkan secara *real-time*. Selain itu, kesulitan dan keterbatasan informasi yang tersedia seperti status ketersediaan, harga, detail kendaraan, lokasi kendaraan dan transaksi yang aman dapat diminimalisir. *Website* ini juga diharapkan dapat membantu kebutuhan untuk para pelaku usaha jasa sewa kendaraan dalam mempromosikan jasa dan kendaraan yang dimiliki. Penulis berharap dengan sistem yang dikembangkan ini dapat menjadi solusi dari masalah yang dialami masyarakat maupun pemerintah,

sehingga dapat membantu meningkatkan pariwisata lokal serta meningkatkan berbagai aktivitas pada bidang transportasi.

Penelitian ini menggunakan metode *iterative incremental*. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengeliminasi sebagian besar waktu yang dihabiskan untuk melakukan perencanaan sistem sehingga dapat mematuhi jadwal *delivery* sistem yang telah rencanakan. Pemilihan metode dalam penelitian ini berdasarkan salah satu kelebihan yang dimiliki *iterative incremental* yaitu dapat meningkatkan kepuasan kepada user karena dapat melakukan review pelanggan mengenai software yang dibuat lebih awal, pembangunan sistemnya relative dibuat lebih cepat, dan mengurangi resiko kegagalan implementasi software dari segi non-teknis. Metode *iterative incremental* dalam perancangan website tidak membutuhkan jumlah tim yang banyak, sehingga apabila dilakukan oleh satu orang sudah cukup. Selain itu, metode *iterative incremental* cocok digunakan untuk mengembangkan aplikasi dengan skala kecil, karena dilihat dari segi waktu proses yang cepat dan efisien. (Taqwiyim, 2020)

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana rancangan konsep bisnis seperti apa yang diperlukan untuk membantu *user* maupun *vendor* dalam pengelolaan proses sewa mobil?
- b. Bagaimana rancangan platform *website* dan fitur seperti apa yang diperlukan untuk mendukung konsep bisnis *egarage.id* yang dapat membantu konsumen dan penyedia jasa sewa mobil?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisis:

- a. Membuat perancangan konsep bisnis *egarage.id* untuk memberikan solusi terhadap *user* maupun *vendor* dalam perencanaan dan pengelolaan sewa mobil.



- b. Perancangan dan penerapan *egarage.id* berbasis *website* untuk membantu *user* maupun penyedia jasa sewa mobil dalam memberikan wadah informasi sewa mobil.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua aspek manfaat, yaitu:

- a. Manfaat Keilmuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk studi-studi selanjutnya dalam bidang yang sama, dan dapat memberi wawasan dalam hal perancangan konsep bisnis dan pengembangan *website*.

- b. Manfaat Implementasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para pengguna dalam mencari kendaraan di suatu kota dan memperoleh informasi terkait, serta dapat membantu para pemilik mobil (penyedia jasa sewa) dengan memudahkan dalam proses pencarian informasi kendaraan dimanapun dan kapanpun mereka berada secara lebih baik.

#### **I.5 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perancangan *website* *egarage.id*
- b. Merancang pengelolaan proses bisnis berupa konsep untuk *egarage.id*
- c. Analisis model bisnis menggunakan *lean canvas*.
- d. Pengembangan *website* menggunakan metode iterative dan incremental.
- e. Hasil penelitian berupa *website*.
- f. Sistem hanya dapat mendeteksi denda jika penyewa mengembalikan kendaraanya terlambat.

## I.6 Sistematika Laporan

Materi laporan dalam penelitian ini dikelompokkan dengan sistematika sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pembahasan pendahuluan menyangkut tentang apa yang melandasi pembuatan penelitian ini, seperti masalah transportasi yang dihadapi masa kini dan solusi yang penulis tawarkan berupa platform *website* sewa kendaraan yang mempermudah vendor sebagai pemilik mobil maupun, user sebagai perental mobil.

b. BAB II TINJUAN PUSTAKA

Pembahasan mengenai teori relevan yang mendukung pembuatan penelitian. Teori-teori disini bersangkutan dengan metode-metode dan tools yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini, seperti *bussiness model (lean canvas, iterative incremental* (metode yang digunakan dalam penelitian ini), dsb.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan mengenai model konseptual dan penentuan metodologi yang digunakan dalam penyusunan penelitian, pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode Hevner untuk membuat model konseptual dan sistematika penelitian yang dijalankan mempunyai empat tahap, yaitu *inception phase, elaborating phase, construction phase, dan transition phase*.

d. BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pembahasan analisis permasalahan yang ditemukan pada laporan penelitian dan usulan/solusi yang diberikan. Penelitian ini melakukan beberapa analisis, seperti analisis kelayakan bisnis sistem berjalan dan sistem yang diusulkan. Pada bab ini juga menganalisis perancangan produk, seperti memodelkan proses bisnis menggunakan Usecase Diagram, Activity Diagram, Class Diagram, Sequence Diagram yang dimodelkan melalui *tool* Power Designer.

e. BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Berisi penjelasan terkait implementasi dan pengujian yang dilakukan, sehingga dapat memberikan *feedback* untuk *website* yang dibangun. pengujian yang dibangun akan diuji dengan unit testing dan *user acceptance test* (UAT)

f. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian ini, yaitu membangun *website* rental mobil serta saran untuk penelitian selanjutnya.