

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Kemajuan teknologi telah mempermudah dan mempercepat berbagai aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi telah mengubah hidup kita dalam banyak hal, mulai dari cara kita berkomunikasi satu sama lain hingga cara kita menonton TV. Seiring kemajuan teknologi, semakin banyak kehidupan kita sehari-hari yang terkena dampaknya (Simplilearn, 2023). Dimana telah merambat ke peralatan rumah tangga elektronik seperti blender, lemari es, mesin cuci dan masih banyak lagi telah memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam membantu pekerjaan rumah. Perkembangan teknologi juga membawa kita menuju pada mobilitas, dimana melalui perangkat tersebut kita dapat mengontrol perangkat tersebut melalui perangkat *mobile*, yang telah membuat aktifitas rumah tangga menjadi lebih cerdas dan terhubung.

Diikuti dengan bertambahnya rumah tangga, kebutuhan akan peralatan elektronik yang menunjang aktivitas sehari-hari juga semakin meningkat. Dengan meningkatnya kebutuhan serta peran peralatan elektronik dalam rumah tangga, kerap diikuti dengan tantangan baru. Diantara padatnya serta sibuknya wilayah perkotaan, warga kerap kali mendapatkan tantangan dalam menemui layanan *service* dan *maintenance* elektronik, khususnya peralatan rumah tangga elektronik. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melaksanakan aktivitas manusia (Ngafifi, 2022).

Kini masyarakat sering mengandalkan informasi mengenai penyedia layanan *service* melalui kerabat, ataupun tetangga sekitar. Namun berdasarkan informasi yang didapat masyarakat masih banyak kesulitan untuk mencari jasa tukang, karena keterbatasan area atau jarak dan juga minimnya informasi mengenai penyedia jasa tukang. Minimnya informasi mengenai harga jasa tukang dan kinerja jasa tukang membuat masyarakat cenderung merasa harga jasa tukang relatif mahal (Alwin & Aditiawan, 2022). terkadang minimnya informasi

membuat minimnya pilihan akan layanan *service* dan *maintenance* menjadikan teknisi yang belum tentu kompeten dan cepat, sehingga sering terjadi kasus dimana hasil dari *service* dan *maintenance* tidak memuaskan bahkan sering terjadi *problem* baru setelah melakukan *service* dan *maintenance*. Oleh karena itu tak jarang masyarakat menjadi enggan melakukan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektroniknya, bahkan tak jarang lebih memilih untuk membeli peralatan elektronik baru, dibanding *service* peralatan elektronik yang sudah ada.

Solusi yang kini tersedia adalah dengan kompleks usaha layanan *service* dan *maintenance* elektronik rumah tangga seperti Pasar Tegalega yang terletak di Kota Bandung. Namun lokasi yang terletak di satu area terpusat membuat akses dari beberapa wilayah Kota Bandung menjadi sulit untuk dijangkau, menimbulkan rintangan baru terutama bagi mereka yang memiliki waktu dan jarak untuk mencapai titik layanan. Harga dan biaya yang tidak tersedia di katalog membuat bermacam-macam, dan tidak menentu. Dalam beberapa situasi, harga yang ditawarkan di katalog elektronik lebih tinggi dibandingkan di tempat lain. (Lestyowati J, 2018). Beberapa kasus biaya tambahan di tengah *service* dan perawatan menyebabkan biaya pelayanan meningkat dari perkiraan semula sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu platform yang dapat diakses oleh masyarakat baik dari segi jarak, waktu, dan biaya seperti aplikasi. pemilihan aplikasi ini berdasarkan laporan baru dari Compuware menunjukkan bahwa preferensi konsumen lebih memilih aplikasi (85%) dibandingkan situs seluler. Alasan paling umum untuk hal ini adalah karena aplikasi dianggap lebih nyaman (55%), lebih cepat (48%) dan lebih mudah dijelajahi (40%) (Moth, 2013).

Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan perancangan aplikasi layanan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektronik untuk memecahkan permasalahan akan kebutuhan layanan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektronik yang dapat memberikan kemudahan masyarakat yang menghadapi tantangan dan permasalahan tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rancangan aplikasi yang memudahkan masyarakat dan dapat diakses oleh masyarakat baik dari segi jarak, waktu, dan biaya .

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang ada terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Kurangnya Informasi yang tersedia terkait penyedia jasa layanan *service* dan *maintenance* elektronik yang terpercaya dan menyediakan layanan *service* panggilan di tempat.
- b. Biaya layanan *service* dan *maintenance* yang tidak transparan dan tidak konsisten baik dari segi biaya, jadwal, dan kualitas kerja.
- c. Keterbatasan akses ke tempat *service* dan *maintenance* elektronik peralatan rumah tangga.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks dan identifikasi permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut “Bagaimana merancang *prototype* aplikasi *mobile* layanan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektronik, yang mudah diakses, terpercaya dan transparan?”

## 1.4 Ruang Lingkup

Berkaitan dengan program studi Desain Komunikasi Visual konsentrasi Designpreneur, maka perancangan tugas akhir ini akan difokuskan pada beberapa aspek dibawah ini.

### 1. Apa (*What*)

Aplikasi layanan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektronik, merupakan aplikasi yang bertujuan untuk menghubungkan pengguna yang membutuhkan layanan *maintenance* dan *service* elektronik rumah dengan penyedia jasa perawatan dan servis elektronik rumah.

### 2. Siapa (*Who*)

Aplikasi ini akan melibatkan pengguna yang membutuhkan layanan *service* dan *maintenance* elektronik rumah seperti pelaku rumah tangga yang sangat lekat dengan peralatan rumah tangga elektronik dalam aktivitas sehari-hari, lalu dengan penyedia layanan pemeliharaan dan layanan elektronik rumah. dan pelaku ekonomi.

### 3. Dimana (*Where*)

Aplikasi ini akan digunakan secara online sehingga pengguna dapat mengaksesnya dimana saja dengan akses internet, selama ada mitra di kota atau wilayah mitra pada saat itu.

### 4. Kapan (*When*)

Penelitian dilakukan sejak bulan Oktober 2023.

### 5. Bagaimana (*How*)

Merancang aplikasi layanan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektronik dengan user interface yang mudah digunakan, fitur yang akan dikembangkan menyesuaikan kebutuhan user dan mitra.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan prototype aplikasi mobile layanan *service* dan *maintenance* peralatan rumah tangga elektronik, yang mudah diakses, terpercaya dan transparan.

## 1.6 Pengumpulan Data dan Analisis

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar. Tujuan utama kuesioner adalah untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat mengenai subjek yang diteliti, seperti pendapat, sikap, pengalaman, atau karakteristik demografis responden (Ksbadmin, 2024). pelaksanaannya dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner diberikan secara online untuk mengumpulkan data dari penduduk perkotaan yang menggunakan layanan layanan perangkat elektronik rumah. Kuesioner tersebut mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait permasalahan yang dihadapi masyarakat perkotaan dalam mencari layanan perangkat elektronik rumah.

b. Observasi

Observasi dilakukan pada pelaku usaha elektronik maupun aplikasi Serupa guna pengumpulan data yang digunakan untuk mempelajari karakteristik pesaing dan strategi bisnis. Tujuan observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlibat dalam kejadian yang diamati (Adhandayani, 2020). Observasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti riset pustaka, observasi langsung, atau wawancara. Dalam penelitian ini analisis aplikasi serupa dilakukan untuk mempelajari karakteristik dan strategi bisnis penyedia jasa elektronik konsumen di pasar. Analisis aplikasi serupa dilakukan melalui review dokumen dan observasi langsung.

c. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang paling efektif untuk mempelajari persepsi, sikap, dan perilaku manusia. (Kotler & Keller, 2016) Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan metode semi terstruktur untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat perkotaan ketika mencari jasa peralatan listrik peralatan rumah tangga. Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak.

d. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2017). studi pustaka akan menjadi dasar mengenai pemilihan keputusan baik pada perancangan baik pada segi branding, pemilihan fitur dan lainnya.

### 1.6.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

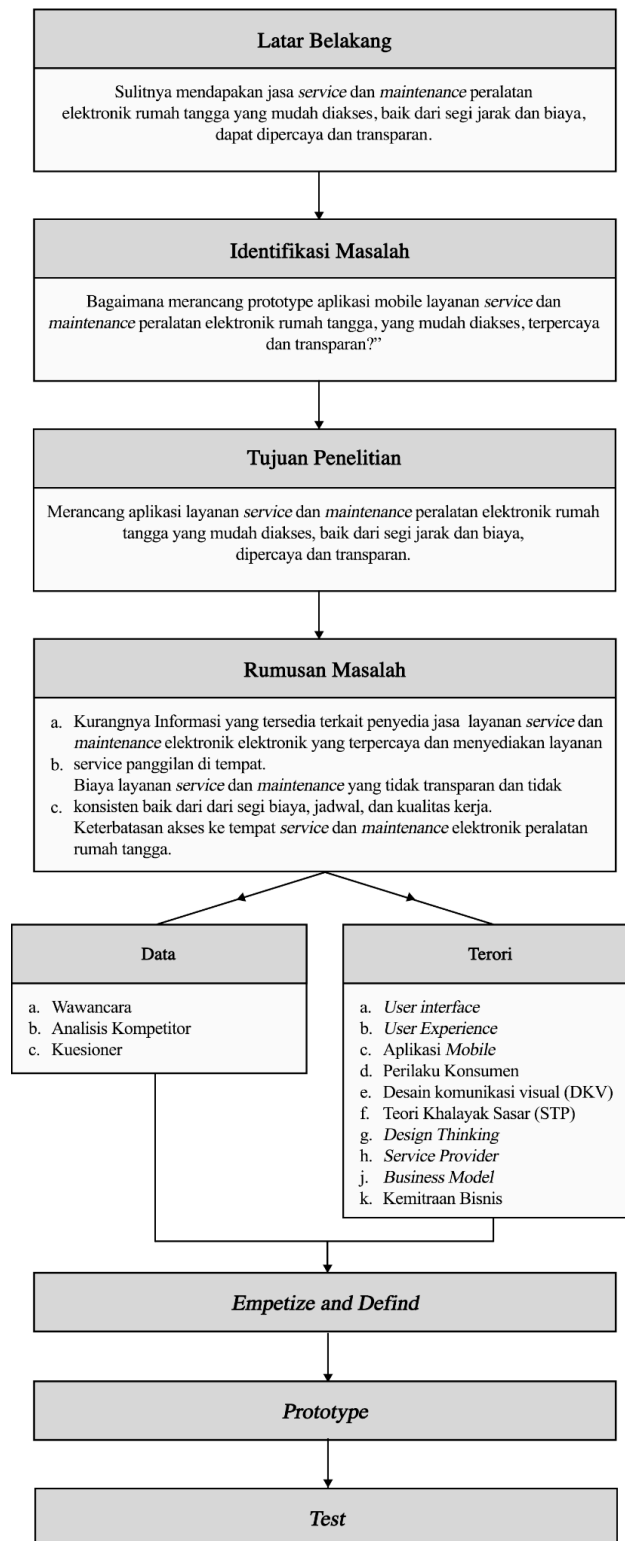
a. Analisis Komparatif

Merupakan analisis yang dapat digunakan dalam membandingkan berbagai aspek, karakteristik, dan strategi bisnis dari perbandingan aplikasi serupa. Pada metode terdapat berbagai aspek yang menjadi objek perbandingan diantaranya fitur, layanan, dan strategi pemasaran antara aplikasi serupa maupun kompetitor. Analisis komparatif menekankan objektivitas fakta dan pendekatan berbasis data. Ini mendorong pemahaman mendalam tentang peluang yang berlaku untuk proses, departemen, atau unit bisnis tertentu. (Herawati, 2022). Analisis kompetitor mengukur keunggulan serta kekurangan dari aplikasi serupa maupun kompetitor, yang dapat menjadi dasar pada pengembangan strategi bisnis serta fitur pada aplikasi yang lebih efektif.

b. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu (Herawati, 2022). Dengan analisis deskriptif proses analisis data di dilakukan dengan cara penggambaran dan meringkas karakteristik sekumpulan data yang diperoleh. Analisis data sering dilakukan pada penelitian ataupun perancangan guna mendapatkan gambaran data sebelum perencanaan atau analisis yang lebih lanjut. Dengan analisis deskriptif diharapkan dapat mendapatkan data dengan cara yang lebih mudah dipahami serta informatif untuk perancangan dan penelitian.

## 1.7 Kerangka Penelitian



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

(Sumber: Dokumen pribadi)

## **1.8 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Konteks penelitian ini akan dijelaskan lebih mendalam. Terdapat bagian yang menjelaskan konteks, mengidentifikasi masalah yang diteliti, bentuk masalah yang ingin dipecahkan, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan melakukan analisis. Analisis dan kerangka penelitian. Menjadi landasan konseptual serta penjabaran sistematis yang akan diikuti dalam dokumen ini.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teori-teori ini akan menjadi pembenaran atau referensi utama dalam merancang aplikasi service dan maintenance elektronik rumah tangga.

### **BAB 3 DATA DAN ANALISIS DATA**

Data yang dikumpulkan melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data secara mendalam dilakukan untuk lebih memahami permasalahan yang dihadapi.

### **BAB 4 KONSEP DAN HASIL PERANCANGAN**

Konsep-konsep yang muncul berdasarkan data yang diperoleh. Selanjutnya akan dijelaskan secara rinci hasil perancangan aplikasi pemeliharaan dan servis elektronik konsumen, termasuk berbagai analisis yang dilakukan.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Konsep-konsep yang muncul berdasarkan data yang diperoleh. Selanjutnya akan dijelaskan secara rinci hasil perancangan aplikasi pemeliharaan dan servis elektronik konsumen, termasuk berbagai analisis yang dilakukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alwin, M. I., & Aditiawan, F. P. (2022). Aplikasi Layanan jasa tukang berbasis website. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 7(2).  
<https://doi.org/10.31284/j.integer.2022.v7i2.3298>
- Lestyowati, J. (2018). ANALISIS PERMASALAHAN E-PURCHASING DALAM PENGADAAN BARANG DAN JASA SATUAN KERJA (STUDI KASUS SATKER KEMENTERIAN KEUANGAN). *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1(1), 669-695. Retrieved from  
<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/224>
- Ngafifi, M. (2022). Kemajuan Teknologi Dan Pola hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1).  
<https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Simplilearn. (2023, August 18). Has technology improved our lives?: Simplilearn. *Simplilearn.com*.  
<https://www.simplilearn.com/how-has-technology-improved-our-lives-article>
- Ksbadmin. (2024, June 27). Pengertian Dan Jenis-Jenis Kuesioner. *Kampus Kwik Kian Gie*.  
<https://kwikkiangie.ac.id/home/2024/06/27/pengertian-dan-jenis-jenis-kuesioner/>
- Amalia Adhandayani, S.Psi., M.Si. (2020). Metode observasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 7(1), 1-8. Universitas Esa Unggul.
- Herawati, A. (2022, August 31). Pengertian Analisis Komparatif, Manfaat, Dan Tips Melakukannya. *Kledo Blog*. <https://kledo.com/blog/analisis-komparatif>
- Hans, R. (2021, September 10). Analisis Data Kuantitatif, Kenali Analisis Deskriptif. *DQLab.id*. <https://dqlab.id/analisis-data-kuantitatif-kenali-analisis-deskriptif>
- Moth, D. (2013). Why do people prefer apps over mobile sites? *Econsultancy*.  
<https://econsultancy.com/why-do-people-prefer-apps-over-mobile-sites/>