

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asisten rumah tangga (ART) adalah pekerjaan yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, terutama di kota-kota besar. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah ART di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 4,2 juta orang, meningkat 8% dari tahun sebelumnya. ART membantu meringankan pekerjaan rumah tangga bagi keluarga-keluarga yang sibuk dengan aktivitas pekerjaan atau bisnis mereka.

Pentingnya asisten rumah tangga bagi individu dengan rutinitas harian yang sibuk, terutama bagi ibu rumah tangga yang tidak dapat menyelesaikan semua pekerjaan rumah tangga sendiri (Rasman et al., 2021). Dalam situasi ini, tugas-tugas rumah tangga sering kali tidak dapat dilakukan sepenuhnya. Dikarenakan kesibukan yang susah dilakukan sendiri oleh ibu rumah tangga maka diperlukan asisten rumah tangga.

PT. MANGGA RAYA MAKMUR adalah salah satu perusahaan jasa penyaluran asisten rumah tangga yang ada di Batam PT. MANGGA RAYA MAKMUR bergerak di bidang jasa penyaluran dan penempatan pekerja meliputi: perawat lansia, *babysitter*, pekerja *took*, pembantu rumah tangga, dan lain-lain. Saat ini, PT. MANGGA RAYA MAKMUR memiliki 242 asisten rumah tangga yang masih aktif. Dalam tiga tahun terakhir, jumlah klien yang menggunakan jasa mereka telah berkembang. Pada tahun 2021, ada 202 klien yang menggunakan jasa mereka.

Angka ini meningkat menjadi 233 pada tahun 2022, dan pada tahun 2023 terdapat 225 klien yang menggunakan jasa mereka.

Tabel 1.1 Data Klien PT SUMBER MAKMUR MANDIR 3 tahun terakhir

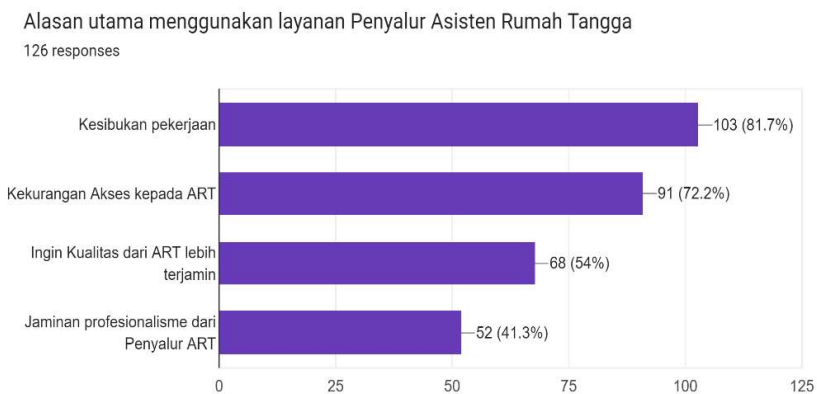
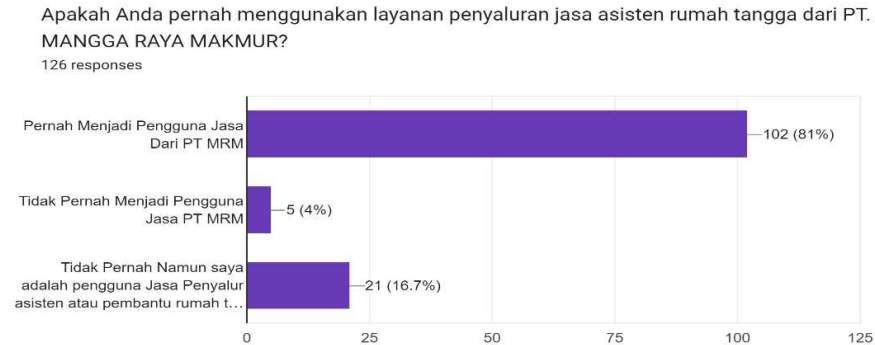
No	Tahun	Jumlah Klien
1	2021	202
2	2022	233
3	2023	225

(Sumber: Peneliti, 2023)

Namun, saat ini, PT tersebut masih menggunakan dokumen kertas dan excel sebagai pengolahan data, tidak ada *progress tracking* pada rekrutmen untuk klien dan mengharuskan klien untuk datang langsung ke kantor jika ingin memesan asisten rumah tangga. Berarti calon klien harus secara fisik datang ke kantor PT. MANGGA RAYA MAKMUR untuk melakukan pemesanan, pembayaran atau melihat informasi data asisten dan mengenai asisten yang tersedia. Hal ini dapat menjadi kendala bagi klien dengan rutinitas harian yang sibuk. Cara tersebut juga menyulitkan bagi pencari jasa, karena informasi yang tersedia sangat terbatas dan tersebar di berbagai sumber, sehingga sulit ditemukan (Alwi Fahrurrozy et al., 2021).

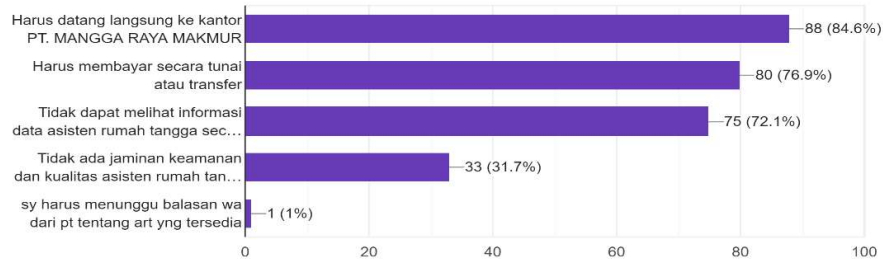
Berdasarkan data kuesioner yang telah diisi oleh para klien PT. MANGGA RAYA MAKMUR, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang dihadapi oleh klien dalam menggunakan layanan penyaluran jasa asisten rumah tangga. Sebanyak 81% atau 102 responden pernah menggunakan layanan dari PT. MANGGA RAYA

MAKMUR, namun dari 84,6% atau 88 responden mengalami kesulitan seperti harus datang langsung ke kantor perusahaan, 76,9% atau 80 responden mengalami kendala atau kesulitan dalam membayar secara tunai atau transfer, dan 72,1% atau 75 responden tidak dapat melihat informasi lengkap mengenai asisten rumah tangga yang tersedia. Selain itu, 91 responden juga mengalami kesulitan dalam memilih asisten rumah tangga di penyalur jasa lain dan 85,7% atau 78 responden terkait dengan keamanan dan kualitas asisten yang disediakan.



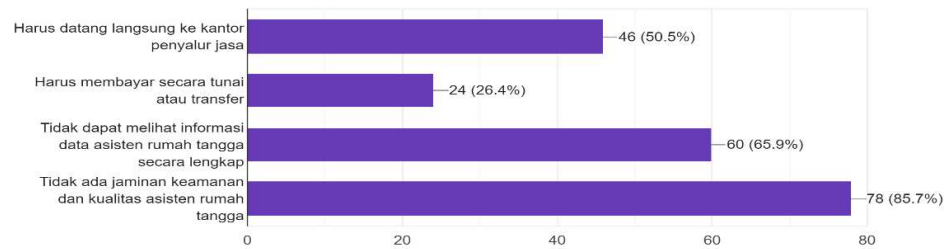
Khusus Client MRM. Apa kendala atau kesulitan yang Anda alami dalam menggunakan layanan tersebut? (Pilih semua yang berlaku)

104 responses



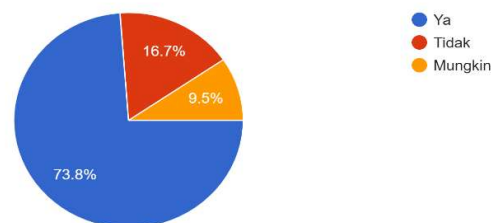
Di Penyalur Jasa ART Lain Apa kendala atau kesulitan yang Anda alami dalam proses pemilihan ART untuk anda? (Pilih semua yang berlaku)

91 responses



Jika ada sistem lebih baik yakni dengan aplikasi rekrutmen ART berbasis web, Apakah Anda tertarik menggunakan layanan tersebut ?

126 responses



Gambar 1.1 Diagram Response Kuesioner

(Sumber: Peneliti, 2023)

Dari hasil kuesioner juga terungkap bahwa kesibukan pekerjaan menjadi alasan utama klien menggunakan layanan penyaluran jasa asisten rumah tangga, namun mereka juga menginginkan jaminan profesionalisme dan kualitas dari

asisten yang disediakan. Oleh karena itu, PT. MANGGA RAYA MAKMUR perlu mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh klien dengan memperkenalkan sistem penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web. Dengan mengembangkan *platform online*, PT. MANGGA RAYA MAKMUR dapat memberikan solusi yang lebih praktis, cepat, dan aman bagi klien. Melalui *website* ini, klien dapat mencari, memilih, dan memesan asisten rumah tangga tanpa harus datang ke kantor fisik, serta memiliki akses penuh terhadap informasi lengkap mengenai asisten yang mereka pilih. Dengan demikian, rancang bangun penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web di PT. MANGGA RAYA MAKMUR diharapkan dapat memenuhi kebutuhan klien secara efisien dan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan layanan ini.

Penulis ingin melakukan rancang bangun penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web. Penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web adalah sistem informasi yang dapat membantu PT. MANGGA RAYA MAKMUR dalam mengelola proses bisnisnya secara *online* melalui *website*. Dengan menggunakan sistem informasi berbasis web, PT. MANGGA RAYA MAKMUR dapat menawarkan layanan penyaluran jasa asisten rumah tangga yang lebih mudah, cepat, aman, dan terpercaya kepada klien. Klien dapat mencari, memilih, memesan, membayar, dan rekrut asisten rumah tangga secara *online* melalui *website* PT. MANGGA RAYA MAKMUR. PT. MANGGA RAYA MAKMUR juga dapat mengelola data klien, asisten rumah tangga, transaksi, laporan, dan lain-lain secara *online* melalui *website* PT. MANGGA RAYA MAKMUR.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Rancang Bangun Penyaluran Jasa Asisten Rumah Tangga Berbasis Web Pada PT. Mangga Raya Makmur**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Proses penyaluran jasa asisten rumah tangga PT. MANGGA RAYA MAKMUR masih menggunakan dokumen kertas dan excel sebagai pengolahan data.
2. Tidak ada *progress tracking* kepada klien dalam proses rekrutmen asisten rumah tangga dan mengharuskan klien untuk datang langsung ke kantor jika ingin memesan asisten rumah tangga.
3. Keterbatasan akses Informasi mengenai asisten rumah tangga yang tersedia.
4. Klien mengalami kesulitan dan ketidaknyamanan dalam mencari dan mendapatkan asisten rumah tangga yang sesuai dengan kebutuhan dan kriteria mereka melalui PT. MANGGA RAYA MAKMUR

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah meluasnya masalah dalam penelitian ini, maka batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Sistem hanya mencakup proses pemesanan asisten rumah tangga dan pelacakan progres pemesanan, pelacakan progres rekrutmen serta pembayaran *online* melalui *Payment Gateway*.

2. Sistem tidak menyediakan fitur untuk melakukan *interview* atau komunikasi langsung antara klien dan asisten rumah tangga. Proses *interview* dan komunikasi dilakukan di luar sistem, misalnya melalui WhatsApp atau Zoom.
3. Informasi Asisten Rumah Tangga seperti surat polisi dan surat kesehatan tidak disertakan dalam sistem.
4. Sistem tidak menyediakan fitur untuk memberikan ulasan atau *feedback* terhadap asisten rumah tangga.
5. Sistem hanya dapat diakses melalui aplikasi berbasis web, tidak menyediakan akses berbasis *mobile* (Android / iOS).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini peneliti membatasi pembahasan cukup pada:

1. Bagaimana merancang sistem penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web yang dapat menggantikan penggunaan dokumen kertas dan excel dalam proses penyaluran asisten rumah tangga di PT. MANGGA RAYA MAKMUR?
2. Bagaimana menyediakan akses yang lebih luas dan lengkap terkait informasi mengenai asisten rumah tangga yang tersedia, sehingga klien dapat membuat keputusan yang lebih informatif dan sesuai dengan kebutuhan mereka?
3. Bagaimana menyediakan sistem penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web yang mencakup proses pemesanan, pelacakan progres

pemesanan, pelacakan progres rekrutmen serta pembayaran *online* melalui *payment gateway*?

4. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan struktur *database* yang dapat mendukung seluruh proses penyaluran jasa asisten rumah tangga, termasuk data klien, data rekrutmen, data transaksi, dan data asisten rumah tangga PT. MANGGA RAYA MAKMUR?

1.5 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti akan menetapkan tujuan penelitian yang berhubungan dengan tercapainya fungsi aplikasi pada perusahaan. Adapun penelitian dengan tujuan yang akan dilakukan:

1. Merancang dan membangun sistem penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web yang dapat menggantikan penggunaan dokumen kertas dan excel dalam proses penyaluran asisten rumah tangga di PT. MANGGA RAYA MAKMUR.
2. Membuat akses yang lebih luas dan lengkap terkait informasi mengenai asisten rumah tangga yang tersedia, sehingga klien dapat membuat keputusan yang lebih informatif dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Mengimplementasikan sistem penyaluran jasa asisten rumah tangga berbasis web yang mencakup proses pemesanan, pelacakan progres pemesanan, pelacakan progres rekrutmen serta pembayaran *online* melalui *payment gateway*.
4. Merancang dan mengimplementasikan struktur *database* yang dapat mendukung seluruh proses penyaluran jasa asisten rumah tangga, termasuk

data klien, data rekrutmen, data transaksi, dan data asisten rumah tangga PT. MANGGA RAYA MAKMUR.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang bisa diperoleh dari penelitian perancangan *website* penyalur jasa asisten rumah tangga:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai konsep dan penerapan sistem informasi berbasis web dalam bidang jasa penyaluran asisten rumah tangga.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan inspirasi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan sistem informasi berbasis web di bidang jasa lainnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam merancang dan membangun sistem informasi berbasis web dengan menggunakan metode *prototype*, *React Library*, *node.js*, *express.js* dan basis data MySQL.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang bisa diperoleh dari penelitian perancangan *website* ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Penulis akan mengembangkan keterampilan dalam merancang dan mengembangkan *website* yang dapat membantu PT Mangga Raya Makmur.
 - b. Penulis akan menerapkan pengetahuan dan konsep yang diperoleh selama studi untuk menciptakan solusi nyata yang relevan dengan kebutuhan PT Mangga Raya Makmur dalam penyaluran jasa asisten rumah tangga.
2. Bagi PT Mangga Raya Makmur
- a. PT Mangga Raya Makmur dapat membantu proses bisnisnya dalam penyaluran jasa asisten rumah tangga secara *online* melalui sistem informasi berbasis web yang telah dibangun seperti *progress tracking* dan pembayaran *online*.
 - b. Penggunaan sistem informasi berbasis web menggantikan penggunaan dokumen kertas dan excel, meningkatkan kecepatan dalam pengolahan data dan administrasi.
 - c. Sistem membantu dalam pengelolaan data, penjadwalan, dan pemantauan proses penyaluran jasa, memberikan manfaat praktis dalam manajemen bisnis secara keseluruhan.
 - d. Layanan yang mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.
3. Bagi Klien

- a. Klien dapat dengan mudah mencari, memilih, dan memesan asisten rumah tangga melalui *platform* web tanpa harus datang langsung ke kantor.
 - b. Klien dapat dengan cepat dan mudah mengakses informasi data asisten rumah tangga yang tersedia melalui sistem informasi berbasis web yang telah dibangun.
 - c. Mekanisme *progress tracking* memberikan kemampuan kepada klien untuk memantau tahap rekrutmen secara *real-time*, meningkatkan kejelasan dan kepercayaan.
 - d. Proses pembayaran dapat dilakukan secara *online*, meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi klien.
4. Bagi Asisten Rumah Tangga
- a. Asisten rumah tangga dapat dengan cepat dan mudah mendapatkan pekerjaan dan penghasilan melalui sistem informasi berbasis web yang telah dibangun.
 - b. Asisten rumah tangga dapat dengan cepat dan mudah mengakses informasi data klien yang membutuhkan jasa mereka melalui sistem informasi berbasis web yang telah dibangun.