

IMPLEMENTASI SISTEM TATA KELOLA PELAYANAN JASA CUCI KENDARAAN TERINTEGRASI APLIKASI SOSIAL MEDIA WHATSAPP***Implementation Of Governance System Of Integrated Vehicle Washing Services Social Media Application Whatsapp*****Markani^{*1}, Asrul Halim², Siti Nurhalizah³, Neneng Awaliah⁴, Tamra⁵, Andi Yulia Muniar⁶, First Wanita⁷****^{*1,2,3,3,5,6,7}Universitas Teknologi Akba Makassar, Indonesia*****Correspondence Author : markani@akba.ac.id****Abstract**

Maximum service is an absolute thing for agencies or companies, especially those engaged in services. Services will affect the increase or decrease in the performance of a company or agency. One of the companies engaged in vehicle washing services, namely Syainaya Car Wash, still requires a good service management system by utilizing qualified technology. Services at Syainaya Car Wash still use conventional methods so that customer queues are still often confused because the recording system is still manual which results in customers waiting a long time. This study aims to create a governance system for vehicle washing services at Syainaya Car Wash to facilitate cashier services in interacting with employees using WhatsApp media, to make it easier for customers to find out when their vehicle has been washed when the vehicle is left for other matters, and make it easier for leaders in check transaction data and make it easier to calculate employee commissions every week. This data was obtained through, 1) Field research, 2) Direct interviews with the company. This system is made using a sublime text editor application and xampp as a database storage service with the PHP programming language. The results of this study indicate that the implementation of a governance system that is integrated with WhatsApp social media is very user friendly, has an attractive appearance and is easy to understand for both cashiers, managers and customers. Based on the test results using the UAT (User Acceptance Testing) testing technique, 86.8% of 27 respondents obtained results, so that it was declared feasible based on the tests carried out.

Keywords : *Information System; Service; WhatsApp; Web Resposive; UAT.***Abstrak**

Pelayanan yang maksimal merupakan suatu hal yang mutlak bagi instansi ataupun perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Pelayanan akan berpengaruh terhadap peningkatan maupun penurunan kinerja suatu perusahaan atau instansi. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan cuci kendaraan yaitu Syainaya Car Wash masih membutuhkan sistem tata kelola pelayanan yang baik dengan memanfaatkan teknologi yang mumpuni. Pelayanan pada Syainaya Car Wash masih menggunakan cara konvensional sehingga antrian pelanggan masih sering tertukar karena sistem pencatatan masih manual yang berakibat pada pelanggan untuk menunggu lama. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem tata kelola pelayanan jasa cuci kendaraan di Syainaya Car Wash untuk mempermudah layanan kasir dalam berinteraksi dengan karyawan dengan menggunakan media *WhatsApp*, untuk memudahkan *customer* dalam mengetahui kapan kendaraan mereka selesai dicuci ketika kendaraannya ditinggal untuk urusan lain, dan memudahkan pimpinan dalam mengecek data-data transaksi serta

mempermudah dalam menghitung komisi Karyawan setiap minggunya. Data ini diperoleh melalui, 1) Penelitian lapangan, 2) Wawancara langsung dengan pihak perusahaan. Sistem ini dibuat dengan menggunakan aplikasi teks editor *sublime text* dan *xampp* sebagai layanan penyimpanan database dengan bahasa pemrograman php. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi sistem tata kelola yang terintegrasi dengan media sosial whatsapp sangat *user friendly*, memiliki tampilan yang menarik dan muda dimengerti baik Kasir, Pimpinan maupun *Customer*. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan teknik pengujian UAT (*User Acceptance Testing*) memperoleh hasil 86,8% dari 27 responden, sehingga dinyatakan layak berdasarkan pengujian yang dilakukan

Kata Kunci : Sistem Informasi; Pelayanan; *WhatsApp*; *Web Responsive*; UAT.

PENDAHULUAN

Sistem Informasi merupakan fondasi yang membangun seluruh jenis kegiatan transaksi. Khususnya dalam bidang bisnis penyedia jasa, informasi digunakan dalam memonitoring atau mengawasi seluruh kegiatan transaksi. Dengan begitu, kualitas pemberian pelayanan jasa kepada Pelanggan menjadi lebih berkualitas. Selain dari kualitas pemberian pelayanan jasanya itu sendiri, informasi mampu menjadi media bagi perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Misalnya sebagai sarana promosi, sarana informasi, sarana pelayanan, dan banyak hal lain lagi yang dapat diperoleh dari kegunaan sitem informasi.¹

Syainaya Car Wash merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa pencucian mobil dan motor yang beralamat di Jl. Paccerakang, Kec. Biringkanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Setiap harinya Syainaya Car Wash melayani pencucian kendaraan dimulai dari jam 07.00 WITA dan pada pukul 05.00 WITA pencucian sudah tidak menerima lagi kendaraan masuk, untuk jam tutup tidak menentu semua tergantung dari kendaraan yang masih dicuci dan pada rentang waktu tersebut. Syainaya Car Wash Dapat melayani 2 pencucian mobil sebanyak 25 Mobil dan 30 Motor dengan jumlah pegawai saat ini 8 orang.

Syainaya Car Wash memiliki dua tempat cuci mobil yang memiliki hidrolik dan dua tempat cuci tanpa hidrolik. Pencucian tersebut seringmengalami penumpukan kendaraan dari customer yang menunggu giliran pencucian kendaraan sampai customer yang meninggalkan kendaraannya yang sedang dicuci. Pencucian dilakukan masih menggunakan alat yang dioperasikan oleh karyawan dan buka alat yang mencuci kendaraan secara otomatis, kendaraan motor memiliki waktu lebih cepat untuk dicuci sedangkan mobil membutuhkan waktu 30 sampai 60 menit ketika proses pencucian itu berlangsung tergantung dari paket yang dipilih. Gaji yang didapat Karyawanadalah sesuai dengan jumlah kendaraan yang telah selesai dicuci perharinya dan pemberian komisi Karyawan di pencucian diberikan perminggu oleh Pimpinan melalui perantara Kasir.

Pemanfaatan Informasi yang terkomputerisasi sangatlah penting pada era globalisasi saat ini. Dengan adanya Informasi yang terkomputerisasi dapat mempermudah menyimpan data dan dalam pencarian data dalam bentuk apapun salah satunya dengan website. (Rahmadani, Sulistiani, and Hamidy 2020).

Dalam melakukan pelayanan pencucian di Syainaya Car Wash memiliki kendala utama yaitu sulitnya mengecek kendaraan yg sedang ditangani oleh karyawan yg selesai di cuci, pelaporan data keuangan 3 memerlukan waktu lama dan informasi yg diberikan kepada pelanggan apabila kendaraan mereka selesai

dicuci dengan cara memanggil satu per satu serta pencatatan data pelayanan masih manual.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibutuhkan suatu sistem berbasis web dan menggunakan aplikasi sosial media WhatsApp sebagai media integrasi antara Kasir, Karyawan dan Pelanggan dengan konsep kasir memilih karyawan melalui sistem untuk melakukan pencucian dan Karyawan akan mendapatkan pesan berupa data kendaraan dan jenis paket yg akan dicuci dan selanjutnya melakukan pencucian, selanjutnya akan ada integrasi *WhatsApp* bagi Pelanggan yang kendaraannya telah selesai dicuci setelah karyawan melapor ke kasir melalui sistem bahwa telah selesai melakukan pencucian pada kendaraan tersebut maka sistem pencucian otomatis akan masuk ke pesan melalui nomor *WhatsApp* Pelanggan begitupun dengan komisi karyawan yang akan otomatis terakumulasi melalui sistem.

METODE

Tinjauan Umum

Syainaya Car Wash berdiri pada tahun 2009 yang di Pimpin oleh Sangkala Sabitto dan dikelola oleh Taufik, memiliki 8 Karyawan dengan terdiri dari 4 tempat cuci Kendaraan, 2 yang menggunakan hidrolis dan 2 lagi tidak. Objek yang diambil untuk pembuatan Sistem Tata Kelola Pelayanan Jasa Kendaraan Berbasis Aplikasi Sosial Media WhatsApp berada di Jl. Paccerakang, Kec. Biringkanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.²

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode antara lain sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca beberapa literatur/buku-buku/jurnal terkait yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian. Pelaksanaan dimulai dari tahap pengumpulan data, perancangan (*design*), pembuatan program, uji program (*testing*)

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Peneliti melakukan studi secara langsung ke tempat kerja atau berhubungan langsung dengan lapangan secara objektif yang terdiri dari dua cara, yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Pengumpulan data dengan cara penulis langsung bertatap muka dan mencari keterangan dengan responden (personalia/ karyawan Pencucian

b. Pengamatan (*Observasi*)

Penelitian yang dilaksanakan langsung pada objek yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran jelas tentang yang sedang berlangsung.

Perancangan Proses

Perancangan proses pada sistem yang akan dibangun menggunakan perancangan pemodelan sistem yakni Unified Modeling Language (UML) diantaranya menggunakan use case diagram dan class diagram.

a. Use Diagram

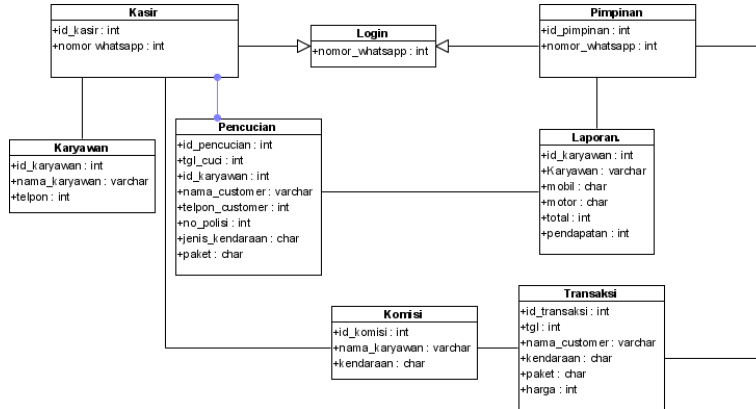
Use case diagram merupakan alur interaksi antara aktor dengan sistem yang menggambarkan fungsional sistem secara keseluruhan. Adapun *use case* diagram dari sistem Implementasi Sistem Tata Kelola Pelayanan Jasa Cuci Kendaraan Terintegrasi Aplikasi Sosial Media *Whatsapp* sebagai berikut :



Gambar 1 Use Case Diagram

b. Class Diagram

Class diagram dapat digunakan oleh pengembang sistem untuk merancang kelas-kelas yang ada dalam sistem yang menggambarkan struktur sistem dengan menunjukkan sistem class, atributnya, metode dan hubungan antar objek yang selanjutnya dapat menjadi acuan dalam pembuatan tabel di database. Adapun perancangan class diagram sebagai berikut :

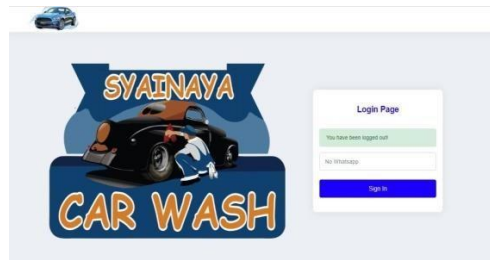


Gambar 2 Class Diagram

**HASIL DAN PEMBAHASAN
HASIL**

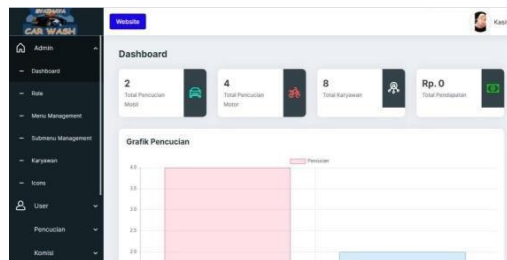
Hasil implementasi dari sistem *Tata Kelola Pelayanan Jasa Cuci Kendaraan Terintegrasi Aplikasi Sosial Media Whatsapp* sebagai berikut :

a. Menu Login



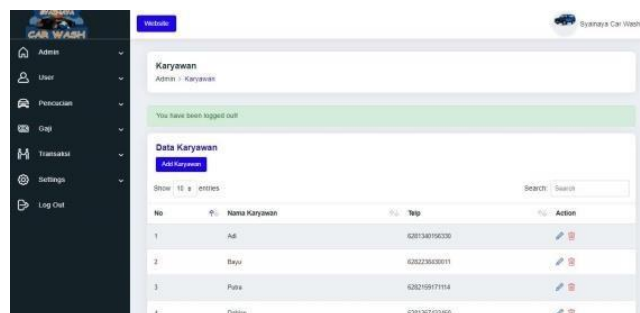
Gambar 3 Halaman Login

b. Halaman Dashboard



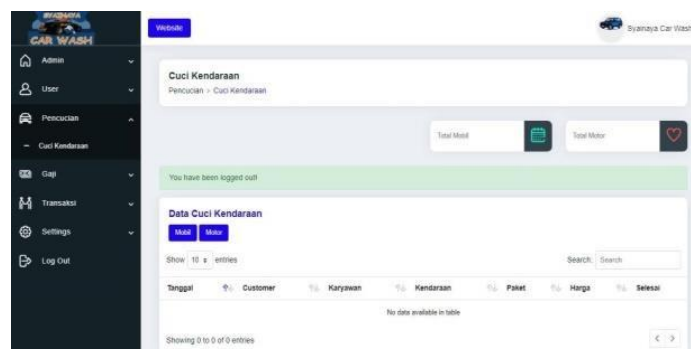
Gambar 4 Halaman Dashboard

c. Halaman Data Karyawan



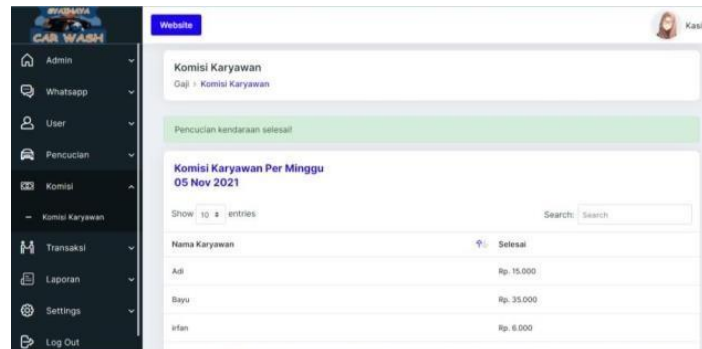
Gambar 5 Halaman Data Karyawan

d. Halaman Data Pencucian



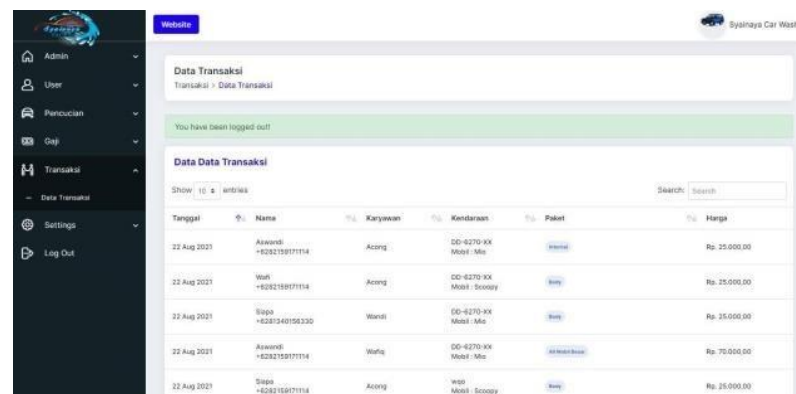
Gambar 6 Halaman Data Pencucian Kendaraan

e. Halaman Data Komisi Karyawan



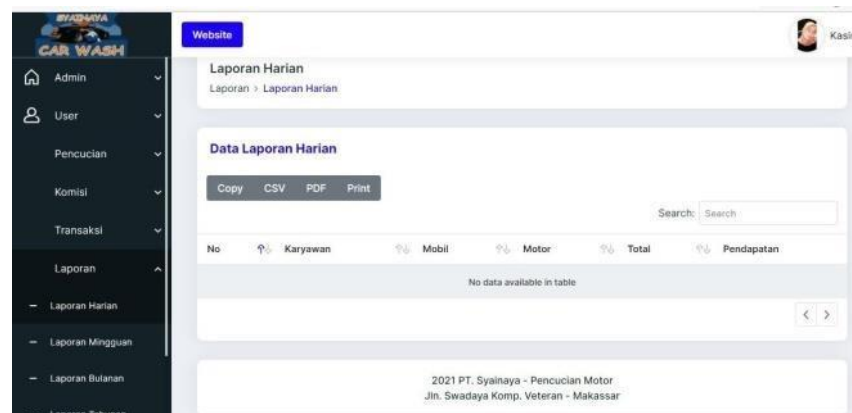
Gambar 7 Halaman Data Komisi Karyawan

f. Halaman Data Transaksi



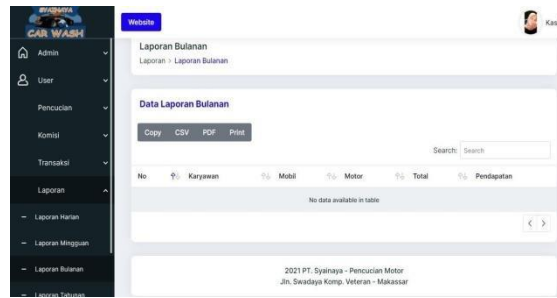
Gambar 8 Halaman Data Komisi Karyawan

g. Halaman Laporan Harian



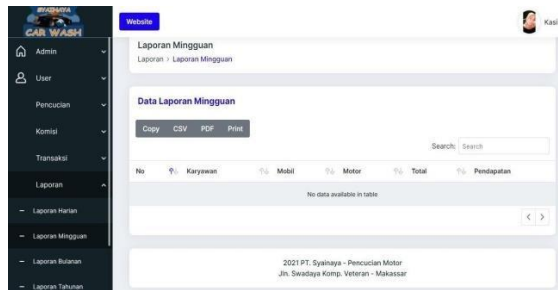
Gambar 9 Halaman Laporan Harian

h. Halaman Laporan Mingguan



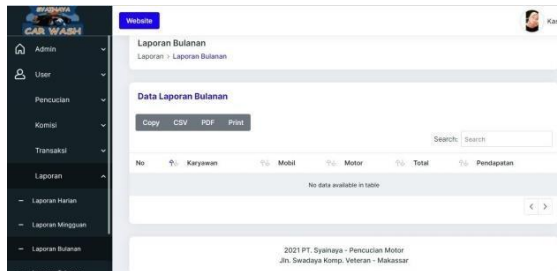
Gambar 10 Halaman Laporan Mingguan

i. Halaman Laporan Bulanan



Gambar 11 Halaman Laporan Bulanan

j. Halaman Laporan Tahunan



Gambar 12 Halaman Laporan Tahunan

PEMBAHASAN

Uji Coba Sistem Dan Program Pengujian sistem dilakukan dengan teknik pengujian UAT dengan cara membagikan kuesioner pada Pimpinan dan Kasir termasuk customer sebanyak 25 responden dengan 10 pertanyaan, yang melakukan pengujian terhadap Sistem Pelayanan Jasa Cuci Kendaraan Terintegrasi dengan Aplikasi Sosial Media *WhatsApp*.

Tabel 1 Keterangan Jawaban

| Jawaban | Bobot |
|------------------------|-------|
| A. Sangat Bagus | 5 |
| B. Bagus | 4 |
| C. Netral | 3 |
| D. Cukup Bagus | 2 |
| E. Sangat Tidak Sesuai | 1 |

Tabel 2 Kuesioner Pengujian

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | | Presentase | | | | |
|----|---|---------|----|---|---|---|------------|-------|------|------|----|
| | | A | B | C | D | E | A | B | C | D | E |
| 1 | Apakah tampilan pada Aplikasi inimenarik ? | 12 | 13 | 2 | 0 | 0 | 44.4% | 8.1% | 7.4% | 0% | 0% |
| 2 | Apakah informasi yang disediakan oleh Aplikasi ini mudah dimengerti ? | 14 | 11 | 2 | 0 | 0 | 51.9% | 40.7% | 7.4% | 0% | 0% |
| 3 | Apakah penggunaan menu atau fitur Aplikasi menu mudah digunakan ? | 17 | 9 | 1 | 0 | 0 | 63% | 33.3% | 3.7% | 0% | 0% |
| 4 | Apakah Aplikasi nyaman digunakan ? | 15 | 10 | 2 | 0 | 0 | 55.6% | 37% | 7.4% | 0% | 0% |
| 5 | Secara keseluruhan apakah penggunaan Aplikasi ini memuaskan ? | 11 | 14 | 1 | 1 | 0 | 40.7% | 51.9% | 3.7% | 3.7% | 0% |
| 6 | Apakah Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan ? | 15 | 11 | 1 | 0 | 0 | 55.6% | 40.7% | 3.7% | 0% | 0% |
| 7 | Apakah Aplikasi dapat dengan mudah dipelajari? | 8 | 19 | 0 | 0 | 0 | 29.6% | 70.4% | 0% | 0% | 0% |
| 8 | Apakah Aplikasi mudah dioperasikan? | 13 | 13 | 1 | 0 | 0 | 48.1% | 48.1% | 3.7% | 0% | 0% |
| 9 | Apakah Aplikasi bermanfaat bagi pengguna? | 10 | 16 | 1 | 0 | 0 | 37% | 59.3% | 3.7% | 0% | 0% |
| 10 | Apakah Aplikasi mempunyai kemampuan fungsi sesuai yang diharapkan? | 11 | 14 | 1 | 1 | 0 | 40.7% | 51.9% | 3.7% | 3.7% | 0% |

Dari data yang dikumpulkan, kemudian dihitung tiap-tiap pilihan jawaban dari masing-masing pertanyaan pada setiap pilihannya. Proses perhitungan dilakukan dengan cara Jumlah nilai dari 27 Responden dibagi dengan 27 Respon lalu hasilnya dibagi jumlah pertanyaan lalu dikali 100, maka akan didapatkan presentase nilai dari setiap masing-masing pertanyaan. Setelah melakukan perhitungan jawaban maka didapatkan total skor pada setiap pertanyaan sebagai berikut :

a. Analisa pertanyaan pertama

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan pertama adalah 118. Nilai rata-ratanya adalah $118/27 = 4,3$. Presentase nilainya adalah $4,3 / 5 \times 100 = 86\%$.

b. Analisa pertanyaan kedua

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan kedua adalah 120. Nilai rata-ratanya adalah $120 / 27 = 4,4$. Presentase nilainya adalah $4,4 / 5 \times 100 = 88\%$.

c. Analisa pertanyaan ketiga

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan ketiga adalah 124. Nilai rata-ratanya adalah $124 / 27 = 4,5$. Presentase nilainya adalah $4,5 / 5 \times 100 = 90\%$.

d. Analisa pertanyaan keempat

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan keempat adalah 121. Nilai rata-ratanya adalah $121 / 27 = 4,4$. Presentase nilainya adalah $4,4 / 5 \times 100 = 88\%$.

e. Analisa pertanyaan kelima

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan kelima adalah 116. Nilai rata-ratanya adalah $116 / 27 = 4,2$. Presentase nilainya adalah $4,2 / 5 \times 100 = 84\%$.

f. Analisa pertanyaan keenam

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan keenam adalah 122. Nilai rata-ratanya adalah $122 / 27 = 4,5$. Presentase nilainya adalah $4,5 / 5 \times 100 = 90\%$.

g. Analisa pertanyaan ketujuh

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan ketujuh adalah 116. Nilai rata-ratanya adalah $116 / 27 = 4,2$. Presentase nilainya adalah $4,2 / 5 \times 100 = 84\%$.

h. Analisa pertanyaan kedelapan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan kedelapan adalah 120. Nilai rata-ratanya adalah $120 / 27 = 4,4$. Presentase nilainya adalah $4,4 / 5 \times 100 = 88\%$.

i. Analisa pertanyaan kesembilan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan kesembilan adalah 117. Nilai rata-ratanya adalah $117 / 27 = 4,3$. Presentase nilainya adalah $4,3 / 5 \times 100 = 86\%$.

j. Analisa pertanyaan kesepuluh

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 27 responden untuk pertanyaan kesepuluh adalah 116. Nilai rata-ratanya adalah $116 / 27 = 4,2$. Presentase nilainya adalah $4,2 / 5 \times 100 = 84\%$.

Sehingga menghasilkan Presentase sebagai berikut :

- Pertanyaan Pertama = 86%
- Pertanyaan Kedua = 88%
- Pertanyaan Ketiga = 90%

- Pertanyaan Keempat = 88%
- Pertanyaan Kelima = 84%
- Pertanyaan Keenam = 90%
- Pertanyaan Ketujuh = 84%
- Pertanyaan Kedelapan = 88%
- Pertanyaan Kesembilan = 86%
- Pertanyaan Kesepuluh = 84%

Jumlah rata-rata yang diperoleh dari sepuluh pertanyaan adalah **86,8%**.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem Informasi Tata kelola pelayanan jasa cuci kendaraan dirancang berdasarkan permasalahan yang dihadapi Syainaya Car Wash, sehingga menghasilkan sistem berbasis aplikasi sosial media *whatsApp* yang efektif dan efisien, dan memudahkan kasir, karyawan dan customer dalam melakukan layanan pencucian kendaraan.
2. Memberikan kemudahan dan kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan pencucian, dan mempermudah pekerjaan kasir dan karyawan dilihat dari kuesioner dilakukan dari 27 responden dari 10 pertanyaan yang diberikan, maka menghasilkan nilai pengujian 86,8 %. Sistem bekerja dengan baik, sistem tersebut termasuk sistem *user friendly* dan bekerja sesuai kebutuhan customer maupun pihak jasa pencucian kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Muttaqin, Muhammad Farras, Silvester Dian, and Handy Permana. 2020. "Informasi Steam Mobil Dan Motor." *Jurnal Desain dan Industri Kreatif* 1(1): 19–25.
- [2] Sangkala Sabitto dan Taufik, 2022. *Jasa Pencucian Kendaraan "Syainaya Car Wash"*.
- [3] Heriyanto, Yunahar. 2018. "Perancangan Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.APM Rent Car." *Jurnal Intra-Tech* 2(2): 64–77.
- [4] Maulana, Imam Fadhilah, Siti Khotijah, and Ambar Tri Hapsari. 2020. *Perancangan Informasi Kasir Di I - Wash Cuci Kendaraan Bebas Java Netbeans. Journal Of Information System, Informatics And Computing* 4(2): 111–17. <http://Journal.Stmikjayakarta.Ac.Id/Index.Php/Jisicom>.
- [5] Mega Ulva Sari Sihombing1, Arifin Sugianto2. "Pengaruh Komunikasi Melalui Grup Whatsapp Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan." :33–42.
- [6] Novendri, Muhammad Saed, Ade Saputra, and Chandra Eri Firman. 2019. "Aplikasi Inventaris Barang Pada MTS Nurul Islam Dumai Menggunakan PHP Dan MySQL." *Lentera* 10(2): 46–57.
- [7] Rahmadani, Eka Lisna, Heni Sulistiani, and Fikri Hamidy. 2020. "Rancang Bangun Informasi Akuntansi Jasa Cuci Mobil (Studi Kasus: Cucian Gading Putih)." *Jurnal Teknologi dan Informasi (JTISI)* 1(1): 22–30. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informasi/article/view/53>.



- [8] Setya Dias Adiprakasa¹, Moch. Arief Sutisna², Habibah Nurfauziah³, and 2019. "Aplikasi Jasa Cuci Motor Dan Mobil." 5(1): 55–64.
- [9] Shadiq, Jafar, and Mardi Yudhi Putra. 2019. "Perancangan Informasi Pelayanan Pembayaran Cuci Steam Kendaraan Bermotor." 3(2): 205– 14.
- [10] Siradjuddin, Hairil Kurniadi, and Saiful DoAbdullah. 2018. "Implementasi prototype Aplikasi E-Lapor Berbasis Jejaring Sosial Untuk Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Kantor Pdam." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 1(1): 27–33.
- [11] St.Magfirah. 2018. "Rancang Bangun Informasi Pengelolaan Data Servis Mobil Berbasis Web Pada Pt. Toyota Hadji Kalla Alauddin Makassar." *Photosynthetica* 2(1): 1–13.
[Http://Link.Springer.Com/10.1007/978-3-319-76887-8](http://Link.Springer.Com/10.1007/978-3-319-76887-8).
- [12] Sylvester Simanjuntak, Daniel, Kristanty Nadapdap, And Info Artikel. 2018. "Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *Universitas Methodist Indonesia Jalan Hang Tuah* 3(2): 6–13.
[Http://Ejournal.Lmiimedan.Net/Index.Php/Jm/Article/View/8/8](http://Ejournal.Lmiimedan.Net/Index.Php/Jm/Article/View/8/8).
- [13] Viko, Dony Gou. 2020. "Strategi Pengembangan Jasa Cuci Mobil (Studi Kasus : Kongkow Carwash) Di Kota Batam".