

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini tempat pelayanan jasa bengkel perawatan detailing motor semakin banyak di minati oleh masyarakat sesuai dengan namanya yaitu detailing tentu pelayanan yang di tawarkan oleh penyedia jasa sangat bervariasi mulai dari express polish hingga pelayanan detailing dan juga nano coating. Kesadaran masyarakat akan motor mereka semakin baik terlebih bagi mereka yang mempunyai motor yang di gunakan untuk menunjang kegiatan mereka sehari-hari. Tentu jika motor yang sering di gunakan sangat memiliki resiko terutama pada bagian motor yang sering terkena kotoran ataupun yang sering bersinggungan dengan kendaraan lain maka dari itu kehadiran tempat perawatan detailing motor akan sangat membantu para pemilik motor agar motor mereka tetap dalam kondisi tampilan yang baik meskipun sering di gunakan, tentu dengan semakin banyaknya masyarakat yang ingin menggunakan jasa ini membuat tempat pelayanan perawatan detailing motor sangat ramai dan membuat antrean yang begitu Panjang dan membutuhkan waktu yang lama tentu kondisi ini sangat menyulitkan bagi pemilik motor yang memiliki kesibukkan lain sehingga tidak bisa menunggu begitu lama hingga motornya di layani keadaan ini di sisi lain juga bisa membuat tempat pelayanan perawatan detailing motor menjadi merugi karena bisa saja pelanggan yang tadinya ingin mencuci dan perawatan menjadi mengurungkan niat mereka bahkan bisa saja walaupun ada pelanggan yang bersabar dan menunggu tapi mereka tidak lagi kembali untuk melakukan perawatan motor mereka di tempat yang sama dan mencari penyedia jasa pelayanan motor di tempat yang lain.

Antrean yang sangat lama belum lagi jika tempat pelayanan detailing

motor tidak memadai dan kurang nyaman untuk di pakai menunggu antrian dan juga menunggu proses motor yang sedang di detailing akan membuat pelanggan pelanggan merasa tidaknyaman jika mereka bisa memesan terlebih dahulu tentunya nanti ketika mereka sampai tidak perlu menunggu lama karena motornya akan langsung di layani, sulitnya calon pelanggan mendapatkan informasi apakah bengkel perawatan detailing motor sedang ramai atau tidak akan membuat calon pelanggan enggan datang karena khawatir akan ramainya tempat perawatan detailing motor terlebih bagi mereka yang mempunyai kesibukkan dan tidak mempunyai waktu untuk menunggu , Menurut Cris dan Edwin tahun 1999 pengertian pemesanan adalah “Perjanjian pemesanan negosiasi kesepakatan dua orang atau lebih, perjanjian pemesanan tersebut dapat berupa apa saja seperti suatu suatu tata ruangan, halaman, kamar, taman dan sebagainya, pada kondisi tertentu disertai dengan jasa dan produknya. Produk jasa yang dibahas ialah jasa yang telah ditawarkan dan disepakati pada awal perjanjian pemesanan tersebut, contohnya seperti pada perusahaan pelayaran atau perusahaan penerbangan adalah berpindahnya benda atau manusia dari tempat lain ketempat lainnya”.

Kehadiran sebuah aplikasi yang dapat menunjang proses bisnis dari penyedia jasa bengkel layanan perawatan detailing motor dan bisa sebagai solusi dari beberapa masalah seperti mencegah ramainya antrian karena bisa memesan dulu lewat aplikasi dan dapat memilih jam berapa motornya ingin di proses sehingga para calon pelanggan bisa memperkirakan waktu mereka, dan kehadiran aplikasi bisa sangat membantu untuk pemilik tempat pelayanan perawatan detailing motor untuk menjalankan bisnis mereka.

Dari latar belakang yang diuraikan diatas, dibuatlah Tugas Akhir (TA) ini berjudul “**PENGEMBANGAN APLIKASI RESERVASI LAYANAN PADA BENGKEL DETAILING MOTOR BERBASIS WEB**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Melihat adanya latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sering ramainya bengkel cuci motor dan detailing perawatan motor yang mengharuskan para pelanggan harus menunggu lama sampai motornya diproses karena kondisi tersebut seringkali para pelanggan akhirnya menugurkan niat untuk mencuci motor dan melakukan perawatan terhadap motornya.
2. Para pelanggan kesulitan melakukan konsultasi pelayanan apakah yang dibutuhkan motornya sehingga pelanggan terkadang mendapatkan pelayanan motor tidak sesuai dengan kebutuhan motornya sehingga diperlukan sebuah fitur yang dapat mengatasi hal tersebut.
3. Proses dalam melaporkan aktivitas bengkel detailing untuk pemilik bengkel masih berjalan secara manual yang beresiko hilangnya berkas seperti bukti pembayaran dan beberapa resiko lainnya yang dapat merugikan baik pelanggan maupun pemilik bengkel.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat ditentukan rumusan masalah yaitu:

”Bagaimana mengembangkan sebuah aplikasi reservasi layanan detailing pada bengkel motor yang memiliki fitur yang terdapat pada aplikasi yang dapat membantu bengkel detailing motor dalam menjalankan bisnis dan membantu para pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal”?.

1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.3.1 Ruang Lingkup

1. Pengembangan aplikasi ini dilakukan untuk bengkel pelayanan perawatan detailing motor. Pada Studi Kasus pada penelitian ini adalah Bengkel Detailing Garasi Mandi Wajib yang berlokasi di Bintaro.
2. Di dalam Aplikasi ini bisa dipakai untuk melakukan pemesanan, pembayaran, dan memberikan laporan kepada pemilik bengkel.
3. Aplikasi ini nantinya akan digunakan oleh admin dan juga pelanggan bengkel yang akan melakukan perawatan motor.

1.3.2 Batasan Masalah

1. Aplikasi Reservasi layanan detailing motor ini akan berbasis web dimana didalamnya akan dapat melakukan beberapa aktivitas seperti melakukan reservasi, memilih pelayanan apa yang diinginkan dan juga melakukan pembayaran.
2. Pada aplikasi ini dapat melakukan proses pembayaran dan nanti pelanggan bebas memilih proses pembayaran pada aplikasi ataupun melakukan pembayaran secara langsung di bengkel
3. Pada aplikasi ini nantinya admin dapat mengelola data seperti data layanan, data transaksi, dan membuat laporan kepada pemilik bengkel.

1.4 Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk nantinya bisa mengembangkan sebuah aplikasi booking pelayanan perawatan detailing motor yang dapat membantu para pelanggan untuk

mendapatkan pelayanan terbaik dan membantu pemilik bengkel untuk menjalankan proses bisnis.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Membantu para calon pelanggan dan pelanggan untuk melakukan pemesanan, konsultasi kebutuhan, dan mendapatkan informasi progress dari motor yang di kerjakan.
2. Mengantisipasi antrean yang sangat panjang dengan adanya aplikasi ini dimana pelanggan bisa memesan dan memilih jam mereka datang sehingga antrean di bengkel detailing motor menjadi teratur dan pelanggan datang sesuai dengan waktu yang mereka inginkan.
3. Memberikan kemudahan bagi pemilik tempat pelayanan perawatan detailing motor dalam menjalankan bisnisnya yang dapat membuat para pelanggan yang datang menjadi puas dan akan kembali lagi untuk melakukan perawatan motor di tempat yang sama.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini untuk dapat mempermudah para pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dari bengkel detailing motor dimana nantinya jika akan memberikan manfaat kepada pemilik dari bengkel detailing dalam memuaskan para pelanggan dengan begitu akan membuat pelanggan mereka menjadi pelanggan yang setia dan dapat menyebar luaskan bengkel detailing tersebut kepada banyak orang yang menginginkan melakukan perawatan detailing pada motornya.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan bagaimana penyampaian laporan Tugas Akhir berdasarkan urutannya, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu, dijelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua, dijelaskan mengenai landasan teori dasar serta tinjauan pustaka sebagai pendukung penelitian dan laporan Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga, memaparkan tentang objek, metode penelitian dan analisis sistem yang sedang berjalan. Tahapan yang dilakukan adalah pengumpulan data, kebutuhan yang diperlukan dan implementasi.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab empat, membahas bagaimana hasil dari perancangan kebutuhan sistem, diagram UML yang diusulkan dan pembuatan user interface aplikasi sistem hingga implementasi

BAB V PENUTUP

Bab lima, membahas kesimpulan dari keseluruhan perancangan, penelitian, dan implementasi Tugas Akhir, serta menuliskan saran bagi setiap individu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, baik bagi penulis, instansi dan pengguna.