

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reservasi atau pemesanan dalam bahasa Inggris disebut *reservation*, yang berasal dari kata "*to reserve*" yang berarti menyediakan atau mempersiapkan tempat sebelumnya. Sistem reservasi merupakan proses perjanjian yang melibatkan pemesanan produk, baik barang maupun jasa, di mana produsen dan konsumen telah sepakat mengenai produk tersebut namun belum menutup transaksi jual beli, seperti hotel, akomodasi, makanan, tempat duduk di pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, servis dan sebagainya (Nitami, Munthe and Masrizal, 2021).

Reservasi servis adalah proses pemesanan layanan atau jasa tertentu, biasanya melalui sistem reservasi yang disediakan oleh penyedia layanan tersebut. Reservasi servis dapat digunakan untuk menyewa kendaraan seperti mobil atau sepeda motor, memesan tiket pertunjukan, atau menyewa ruangan untuk acara tertentu. Selain itu, reservasi servis juga bisa digunakan untuk memesan hotel, resort, atau penginapan lainnya saat bepergian, serta untuk menyewa peralatan olahraga atau mengikuti kelas atau les tertentu. Proses reservasi servis biasanya dilakukan melalui teknologi yang disediakan oleh penyedia layanan, dengan mengisi formulir atau mengklik tombol reservasi yang tersedia. Setelah reservasi berhasil, pelanggan akan menerima konfirmasi yang berisi detail reservasi, termasuk informasi tentang tarif, jadwal, dan syarat dan ketentuan yang berlaku (Adhi, Wibawa and Ariasih, 2022).

CV Berkah adalah sebuah perusahaan di Kota Bandar Lampung yang bergerak di bidang perbaikan mesin mobil. Saat ini, konsumen harus datang ke bengkel secara langsung untuk mengetahui ketersediaan kapasitas bengkel, hal ini bisa memakan waktu dan menimbulkan kesalahan, misalnya duplikasi reservasi atau informasi reservasi yang tidak sesuai. Proses manual juga membuat proses reservasi menjadi tidak efisien dan terkadang sulit untuk melacak status dan riwayat reservasi. Kemudian kesulitan untuk memperbarui informasi terkini kepada konsumen, dan keterlambatan dalam mengirimkan informasi penting kepada konsumen jika mesin mobilnya sudah selesai diperbaiki.

Beberapa instansi sudah menerapkan sistem reservasi dan teknologi terkini, seperti, servis *gadget*, *body repair*, restoran, *distro*, peminjaman sarana dan prasarana maupun instansi lainnya. Sebagian sistem informasi sistem reservasi yang dibuat dan teknologi yang digunakan memiliki latar belakang yang tidak jauh berbeda. Pada penelitian berjudul “Metode Antrian First In First Out Berbasis Website Pada Sistem Reservasi Gadget”, (Nazareta, Fitri and Fauziah, 2021) menghasilkan sebuah sistem reservasi servis *gadget* dengan menggunakan metode *waterfall* dan *first in first out*, teknologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah website.

Lalu pada penelitian yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Jasa Body Repair Berbasis Website Pada Cv Transolusindo”, (Adhi, Wibawa and Ariasih, 2022) menghasilkan sebuah sistem reservasi jasa *body repair* dengan menggunakan metode *waterfall*, teknologi yang digunakan adalah website dengan bahasa pemrograman PHP dan databasenya MySQL. Pada penelitian yang berjudul “Implementasi Framework Laravel dalam Sistem Reservasi pada Restoran

Cindelas Kota Medan” (Utami Sinaga and Samsudin, 2021) menghasilkan sistem reservasi restoran dengan menggunakan metode *waterfall*, dan teknologi Laravel sebagai framework website.

Dalam penelitian yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Point Of Sales Distro Management System Dengan Menggunakan Framework React Native” (Wiguna, Swastika and Satwika, 2019) membuat sebuah sistem *point of sales* dengan metode *waterfall*, aplikasi ini dikembangkan menggunakan teknologi mobile dengan framework React Native. Penelitian dengan judul “Implementasi *Push Notification* Pada Sistem Peminjaman Sarana Dan Prasarana Berbasis Website” oleh (Imron, Sutikno and Dazki, 2020) mengembangkan sistem peminjaman sarana dan prasarana memakai metode *waterfall*, sistem yang dihasilkan sudah menerapkan *push notification*, dan menggunakan teknologi website.

Dalam pengembangan *platform mobile* terdapat kerangka kerja (*framework*) untuk membantu menyelesaikan permasalahan secara cepat, salah satunya adalah react native. Sebuah teknologi untuk membuat aplikasi berbasis *mobile*, baik itu Android maupun iOS. React Native adalah sekumpulan library berbasis *JavaScript* yang dikembangkan oleh *Facebook*. Syntax dari *React Native* merupakan gabungan antara *JavaScript* dan *XML* yang dapat disebut *JSX*, benefit menggunakan *framework* React Native adalah *cross-platform*, memungkinkan pengembang untuk membuat aplikasi untuk iOS dan Android dengan satu *source code*, sehingga menghemat waktu dan biaya pengembangan dan performa yang tinggi dikarenakan hampir sama dengan aplikasi *native*, sehingga aplikasi yang dibuat dengan *React Native* akan memiliki performa yang baik (Lestari and

Masitoh, 2022). Pada aplikasi *mobile* terdapat layanan untuk memberitahu pengguna yaitu *push notification*, cara kerja untuk melakukan *push notification* adalah dengan mengirim informasi ke pengguna yang telah menginstal aplikasi tersebut ataupun ketika aplikasi tidak sedang dijalankan, aplikasi *mobile* yang mengirim *push notification* membutuhkan sebuah koneksi internet, dengan memanfaatkan *push notification* akan sangat mudah untuk memberitahu informasi kepada pengguna, sehingga informasi penting yang disampaikan tidak akan terlambat (Aryansa, Brata and Tolle, 2019).

Menurut penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa reservasi servis masih menjadi salah satu masalah yang sering terjadi di beberapa instansi atau bengkel, lalu framework react native bisa digunakan untuk mengembangkan aplikasi berbasis *mobile*, dan penerapan *push notification* untuk pemberitahuan kepada pengguna, sehingga bisa meminimalisir keterlambatan. Dengan menggunakan pendekatan salah satu metodologi Agile Software Development dalam tahapan pengembangan sistem yaitu *Extreme Programming (XP)*. *XP* adalah pengembangan *software* yang sasaran dari metode ini adalah untuk pembangunan melalui penetapan kebutuhan yang kurang jelas atau adanya perubahan terhadap kebutuhan yang sangat cepat dan melalui tim yang berskala kecil sampai menengah (Ahmad *et al.*, 2020). *XP* juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas dari sebuah proyek perangkat lunak dengan mengkombinasikan berbagai ide sederhana (Akbar *et al.*, 2021).

Beberapa permasalahan diatas dapat diselesaikan dengan adanya suatu sistem reservasi dengan memanfaatkan *push notification* berbasis *mobile* dengan tujuan memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi ketersediaan tempat dan

pemberitahuan saat mesin mobilnya sudah selesai diperbaiki, selain itu juga memudahkan bagi *owner* untuk menghemat biaya pengeluaran kertas untuk catatan, dan juga memudahkan pegawai untuk memberitahu konsumen saat mesin mobilnya sudah selesai diperbaiki. Dengan demikian diharapkan proses reservasi dan pengingat pengguna dapat dilakukan secara lebih efisien dan menghemat waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana membuat sebuah sistem berbasis *mobile* untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan proses reservasi dan penerimaan info terkait status layanan?”

1.3 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Sistem yang dibuat berbasis *mobile* menggunakan perangkat android
2. Sistem yang dikembangkan hanya jasa servis mesin

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mempermudah konsumen mengetahui ketersediaan tempat saat melakukan reservasi.
2. Untuk pemberitahuan kepada konsumen menjadi lebih mudah dengan *push notification* menggunakan firebase.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

1. Manfaat bagi orang lain dapat menjadi sumber pengetahuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya
2. Manfaat penelitian bagi peneliti sendiri untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan keterampilan
3. Manfaat bagi akademik sebagai sumber tambahan referensi penelitian yang baru