

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi informasi saat ini, kita sebagai pengguna teknologi diuntut untuk dapat berkompetensi dalam menguasai ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi. Teknologi banyak digunakan sebagai media promosi dan informasi khususnya pada bidang website yang berperan sebagai penyampaian informasi. Pengertian website yaitu suatu kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain atau URL (*Uniform Resource Locator*) yang bisa diakses semua pengguna internet dengan cara memasukan alamat (Nofyat, Adelina Ibrahim 2017).

Website dapat memberikan informasi menjadi lebih efisien dan *up to date* serta lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan menggunakan internet. Website dapat digunakan sebagai media promosi, pemasaran, pendidikan, komunikasi dan informasi.

Booking service online muncul sebagai konsekuensi dari perkembangan teknologi internet dan digitalisasi. Dalam era digital ini, layanan *booking* atau pemesanan *online* menjadi sangat populer karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen untuk melakukan pemesanan produk atau layanan tanpa harus pergi keluar rumah atau tempat kerja. Sejak internet mulai populer pada akhir tahun 1990-an, banyak perusahaan mulai memanfaatkan teknologi ini untuk mengembangkan bisnis mereka. Perusahaan-perusahaan ini mulai menawarkan layanan pemesanan *online* untuk berbagai produk dan layanan, mulai dari tiket pesawat, hotel, tiket konser, hingga layanan transportasi (Sisca Puspita Soetanto., 2016).

Salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan layanan *booking online* adalah kemudahan akses dan transaksi yang dapat dilakukan secara cepat dan mudah. Selain itu, adanya kemudahan membandingkan harga dan fasilitas antara penyedia layanan juga menjadi daya tarik bagi konsumen untuk menggunakan layanan *booking online*. Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat dan kemajuan internet yang semakin pesat, layanan *booking online*

akan terus berkembang dan menjadi semakin penting dalam industri jasa *service* dan layanan lainnya.

Richi Bike merupakan suatu bengkel sepeda yang dicetus oleh bapak yang berawal menyukai sepeda hingga akhirnya menggiati bersepeda kemudian mendapatkan ide untuk membangun bengkel sepeda. Richi Bike merupakan toko dan sekaligus bengkel yang menyediakan produk *sparepart* sepeda, peralatan sepeda, *service* sepeda dan juga sebagai pusat *dealer* shimano khususnya di Bandar Lampung. Saat ini, Richi bike memasarkan produk di Jl. W. R. Supratman, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung. Untuk menarik perhatian, richi bike menyediakan *sparepart* yang lengkap selalu menyediakan produk rilisan terbaru sehingga richi bike menyediakan produk yang relevan untuk pelanggan dan juga menyediakan layanan *service* sepeda yang memiliki dua montir yang pakar pada bidangnya.

Penelitian ini dimulai dengan melakukan observasi dan wawancara kepada pemilik richi bike, penulis menyediakan pertanyaan-pertanyaan yang dapat membantu dalam memahami kebutuhan dan harapan untuk website *booking service* sepeda sehingga sebagai bahan untuk mengembangkan fitur-fitur maupun strategi promosi agar website *booking service* dapat berjalan optimal dan dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan owner richibike, terdapat beberapa permasalahan dalam melayani pelanggan, yang terdapat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Ekspektasi Harapan dan realita

Harapan	Kenyataan	Masalah	Dampak
Memiliki <i>e-commerce</i> sendiri yang berbasis website (lampiran 1).	Selama ini richi bike belum mempunyai <i>e-commerce</i> sendiri.	Penjualan produk <i>sparepart</i> masih berbasis <i>offline</i> .	Branding richi bike terbatas

Tabel 1. 2 Ekspektasi Harapan dan Realita (lanjutan)

Harapan	Kenyataan	Masalah	Dampak
---------	-----------	---------	--------

Memiliki aplikasi <i>booking service</i> yang berbasis <i>website</i> (lampiran 1).	Selama ini belum memiliki aplikasi <i>booking online</i> berbasis web. Sehingga pelanggan tidak mengetahui informasi terkait ada berapa antrian yang akan ada sebelum mendatangi richi bike.	Proses antrian dan <i>booking service</i> terbatas.	Pelanggan tidak mengetahui terkait informasi pelaksanaan <i>service</i> , sehingga mengharuskan pelanggan untuk data secara <i>offline</i> .
---	--	---	--

Berdasarkan tabel diatas, Richi Bike selalu banyak pelanggan berkunjung untuk melakukan *service* terhadap kendaraan sepedannya, ada yang *service* ringan, mengganti sparepart, isi angin ban, dan lainnya. Dari banyak customer yang datang setiap harinya, Bengkel Richi Bike memiliki pelayanan yang kurang baik terhadap customer. Kurang yang dimaksud adalah pelanggan tidak mengetahui informasi apabila dia datang lebih dulu atau tidak dari pelanggan lainnya, apa yang sedang dikerjakan mekanik bengkel, pelanggan tidak mengetahui bengkel sedang buka atau tidak, dan juga tidak memiliki list harga dari *sparepart* sepeda.

Dengan menerapkan *booking service* online ini, pelanggan melihat semua informasi yang terdapat dari sistem secara real-time. Agar pelanggan tidak perlu datang langsung untuk sekadar menanyakan informasi ketersediaan jadwal yang kosong dan pengelola bengkel sepeda dapat mempromosikan produk dan jasa yang dikelolanya. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalahnya adalah bagaimana membangun aplikasi *management booking service* sepeda berbasis website pada richi bike untuk membantu manajemen perusahaan dalam memberikan informasi terhadap pelanggan dan bagaimana membangun katalog produk yang dapat memperluas target pasar juga memberikan pelanggan membeli sepeda atau *sparepart* secara *online* supaya tidak harus datang langsung ke *workshop* secara *offline*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Agile*. Metode *agile* adalah salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang berfokus pada fleksibilitas dan kolaborasi antara pengembang dan pemangku kepentingan dalam proyek. Dengan metode *agile*, pengembang website *booking service* sepeda dapat mempercepat proses pengembangan, meningkatkan fleksibilitas dalam menyesuaikan perubahan

kebutuhan, dan meningkatkan kolaborasi antara peneliti dan Mitra. Hal ini akan membantu dalam memastikan bahwa website *booking service* sepeda dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih akurat dan memuaskan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka masalah yang dapat diangkat dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun aplikasi *management booking service* sepeda berbasis *website* pada richi bike untuk membantu manajemen perusahaan dalam memberikan informasi terhadap *customer*?
2. Bagaimana hasil pengujian ISO 25010 dan GTMetrix terhadap fungsi dari system aplikasi *booking service* bengkel richi bike dengan metode *Agile* berbasis web tersebut?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah sebagai berikut agar penelitian ini lebih dipusatkan pada masalah dan pemecahnya :

1. Aplikasi *management booking service* ini dirancang berbasis web.
2. Aplikasi *management booking service* ini dirancang dengan menggunakan metode *Agile*.
3. Aplikasi *management booking service* ini hanya dirancang untuk dipergunakan pada bengkel sepeda Richi Bike.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sistem aplikasi *management booking service* yang dapat membantu manajemen perusahaan untuk memberikan informasi kepada *customer* terkait terkesediaannya jadwal *service*.
2. Mengetahui hasil ISO 25010 dan GTMetrix terhadap fungsi dari sistem aplikasi *booking service* bengkel richi bike.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan penerapan sistem aplikasi *management booking service* ini dapat membantu *customer* dalam memberikan informasi terkait jadwal *service* tanpa menunggu lama di bengkel richi bike.
2. Diharapkan ini dapat menjadi pendukung bengkel richi bike dalam memnentukan standar waktu pelayanan *service* agar berjalan dengan baik dan optimal.