

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi saat ini, penggunaan smartphone telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna smartphone di Indonesia. Menurut data dari Statistik, jumlah pengguna smartphone di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 175,5 juta orang. Seiring dengan meningkatnya penggunaan smartphone, kebutuhan akan layanan service smartphone juga semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kerusakan akibat penggunaan yang tidak tepat, habisnya masa garansi, atau kerusakan akibat kecelakaan.

Sebelum melakukan service smartphone, tentunya ada proses reservasi yang dilakukan untuk mengatur jadwal dan memastikan ketersediaan layanan. Proses reservasi secara offline bisa dilakukan dengan mengunjungi outlet penyedia layanan service smartphone. Pengguna dapat menyampaikan jenis kerusakan smartphone yang dialami memilih tanggal dan waktu yang diinginkan serta melakukan pembayaran.

Namun proses ini memiliki keterbatasan yaitu pengguna merasa repot dan menghabiskan waktu, proses reservasi secara offline juga membutuhkan tenaga manusia untuk menanggapi setiap permintaan reservasi. Hal ini

menyebabkan proses reservasi menjadi kurang efisien. Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan sistem reservasi service smartphone yang dapat dilakukan secara online, sehingga pengguna dapat melakukan reservasi dari aman saja dan kapan saja.

Aplikasi reservasi service smartphone merupakan salah satu solusi untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi smartphone. Aplikasi ini juga membantu pelanggan untuk melakukan reservasi service dan juga memantau status perbaikan smartphone. *Pega Systems* merupakan salah satu *platform enterprise software* yang dapat digunakan dalam implementasi aplikasi reservasi service smartphone. Penerapan *Pega Systems* untuk aplikasi service smartphone dapat memberikan beberapa manfaat, seperti proses pemesanan yang lebih cepat dan mudah, Informasi ketersediaan jenis service yang akurat, proses pembayaran yang lebih mudah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana mengimplementasikan *Pega Systems* untuk aplikasi reservasi service smartphone?
2. Apa saja manfaat dari implementasi *Pega System* untuk aplikasi

reservasi service smartphone?

1.3 Ruang Lingkup

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka perlu diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Pengembangan aplikasi pada penelitian ini menggunakan Pega Systems
2. Pega Systems sebagai objek penelitian akan dijalankan dalam mode *sandbox* atau *development*.
3. Sistem memiliki tiga user akses yaitu user, teknisi dan admin
4. User mengisi wajib formulir data diri sebelum melakukan reservasi.
5. Sistem akan mengirim email bukti reservasi pada pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti yaitu untuk mengetahui manfaat dari implementasi *Pega System* untuk aplikasi reservasi service smartphone.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas layanan service smartphone
2. Mempermudah pengelolaan aplikasi reservasi service smartphone
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan penulisan laporan secara lebih terstruktur dan mudah di pahami, pada penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada tinjauan pustaka dan dasar teori berisi tentang pengeditan atau defensi yang diambil dari buku atau penelitian lain yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian meliputi mekanisme pengumpulan bahan dan data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian, analisis kebutuhan sistem dan perancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Membahas implementasi sistem yang dirancang pada bab sebelumnya dan pengujian sistem. Menjelaskan proses konfigurasi sistem.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian, sebagai acuan pengembangan aplikasi di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang daftar sumber dan rujukan materi yang digunakan pada penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi lampiran-lampiran berupa gambar atau data yang tidak dapat dijelaskan secara lengkap pada bab sebelumnya.