

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan reservasi atau booking secara online melalui media internet saat ini semakin banyak diminati oleh banyak orang dan banyak di pakai oleh hotel, tempat pijat bahkan salon. Reservasi adalah pemesanan tempat terlebih dahulu sebelum datang ke resort atau hotel. Reservasi dilakukan agar tamu mendapatkan jaminan akan memperoleh tempat yang diinginkan ketika tiba dihotel (Soernarno, 2006)

Perhatian terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu juga menjadi sangat penting khususnya usaha pencucian mobil. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, karena pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Berbagai bentuk jasa baru bermunculan dalam rangka merespon kebutuhan pelanggan baik individual maupun organisasional.

Kendala yang sering dialami oleh pelanggan ketika melakukan reservasi secara manual yaitu kurangnya informasi jadwal pencucian yang ada di tempat pencucian sehingga pelanggan sering kecewa ketika mengetahui tempat pencucian tersebut penuh atau libur. Sedangkan kendala yang dialami oleh pemilik yaitu kesulitan dalam mengolah dan mengetahui perkembangan usaha pencucian.

Oleh sebab itu, dikembangkan sebuah sistem reservasi pencucian mobil secara online berbasis web dengan judul “Reservasi Pencucian Mobil Berbasis Web” yang diharapkan dapat membantu permasalahan tersebut.

1.2 Tujuan

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Mengatur jadwal pencucian mobil yang sudah di inputkan oleh pelanggan sehingga tidak terjadi penumpukan antrian di jam tersebut.
- b. Membantu pelanggan dalam melakukan pendaftaran pencucian mobil secara online sehingga pelanggan tidak perlu datang langsung ketempat pencucian.
- c. Membantu pemilik dalam melihat informasi reservasi dan informasi keuangan per periode.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka penulis mencoba untuk merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah sistem reservasi pencucian mobil dapat melakukan pendaftaran secara online ?
- b. Bagaimana sistem reservasi pencucian mobil dapat menampilkan informasi reservasi dan informasi keuangan per periode ?
- c. Apakah sistem reservasi pencucian mobil dapat mengatur jadwal pencucian mobil yang sudah di inputkan oleh pelanggan ?

1.4 Batasan Masalah

Agar tujuan membuat aplikasi ini tercapai dengan optimal dan terarah, dibutuhkan beberapa batasan, berikut ini batasan masalah yang telah di tetapkan :

- a. Aplikasi ini hanya dapat dijangkau di daerah Yogyakarta saja.
- b. Aplikasi reservasi pencucian mobil ini berbasis web bersifat *responsive*.
- c. Aplikasi ini hanya menyangkut pelanggan yang sudah mendaftar melalui website dan tidak termasuk pelanggan yang datang langsung ke tempat pencucian mobil.
- d. Apabila pelanggan yang sudah melakukan reservasi dan sudah membayar datang ketempat pencucian melebihi tanggal reservasi maka dianggap batal dan uang tidak dapat kembali.

- e. Apabila pelanggan yang sudah melakukan reservasi dan sudah membayar datang ketempat pencucian terlabat tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu maka pelanggan dapat melakukan pencucian dengan syarat yang telah di tentukan.