

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah dimanfaatkan dalam berbagai bidang layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi kerja. Salah satu cara pemanfaatan teknologi informasi adalah melalui rancang bangun sistem berbasis *website* yang mampu membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan terorganisir. Salah satu bidang layanan yang dapat memanfaatkan teknologi tersebut adalah layanan perawatan anak dan bayi, khususnya dalam proses reservasi layanan agar pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan lebih mudah dan praktis.

Sultan Kids & Baby SPA yang berada di Jl. Sunan Ampel No.59, Jerukan, Doho, Kec. Dolopo, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63174 adalah pusat layanan perawatan anak dan bayi yang menawarkan berbagai jenis layanan, termasuk pijat kesehatan, renang bayi, dan terapi sederhana. Dengan banyaknya layanan yang tersedia, pelanggan perlu mengetahui informasi layanan serta melakukan pemesanan jadwal terlebih dahulu sebelum datang ke lokasi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Sultan Kids & Baby SPA, proses reservasi masih dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dan pencatatan dibuku. Pencatatan ini dilakukan Ketika pelanggan ingin memesan layanan pada jam kerja tertentu. Cara ini dapat menimbulkan beberapa permasalahan seperti pemesanan ganda, kesulitan dalam menemukan data pelanggan, serta kemungkinan kehilangan atau kerusakan informasi pada buku. Semua ini dapat mengganggu proses administrasi dan mengurangi kualitas layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan RANCANG BANGUN SISTEM RESERVASI *ONLINE* SPA ANAK BERBASIS *WEBSITE* PADA SULTAN KIDS & BABY SPA DOLOPO MADIUN. Sistem ini dibangun dengan memanfaatkan teknologi *website* untuk memberikan layanan berdasarkan usia anak dan keluhan dari pelanggan, serta menyediakan fitur reservasi *online*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan akan menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat membantu pelanggan dalam memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan anak mereka.

B. Pembatasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap terfokus dan desain sistem dapat dikerjakan dengan efisien serta sesuai dengan target yang ingin diperoleh, maka batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Sistem yang dirancang sistem reservasi *online* berbasis *website* pada Sultan Kids & Baby SPA.
2. Fitur yang dikembangkan meliputi registrasi pelanggan, login admin, pemesanan jadwal layanan, riwayat reservasi, pengelolaan data pelanggan, serta pembuatan laporan reservasi dalam bentuk PDF dan Excel.
3. Sistem yang dirancang tidak mencakup fitur pembayaran *online* (payment gateway), pembayaran hanya dilakukan secara langsung.
4. Hak akses sistem dibatasi hanya untuk admin dan pelanggan. Dimana admin dapat mengelola data layanan, data pelanggan, serta data reservasi, sedangkan pelanggan dapat melihat layanan dan reservasi secara online.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah pada penelitian, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem reservasi *online* spa anak berbasis *website* pada Sultan Baby SPA?
2. Bagaimana mengimplementasikan reservasi *online* agar memudahkan pelanggan dalam melakukan pesanan layanan?
3. Bagaimana kinerja sistem informasi reservasi *online* SPA anak berbasis *website* berdasarkan hasil pengujian sistem *blackbox* dan pengujian SUS?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencapai beberapa tujuan yang disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu:

1. Merancang dan membangun Sistem Informasi Reservasi *Online* Berbasis *Website* pada Sultan Kids & Baby SPA yang dapat membantu pelanggan dalam pemesanan layanan sesuai kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengimplementasikan sistem reservasi *online* menggunakan framework Laravel dan database MySQL guna mendukung pengelolaan data pelanggan dan jadwal layanan secara terstruktur.
3. Untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan reservasi serta meminimalkan kesalahan pencatatan yang masih dilakukan dengan cara pembukuan.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan praktis, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dalam rancang bangun sistem informasi reservasi *online* berbasis *website* di bidang layanan SPA anak.
 - b. Menjadi acuan dalam mengimplementasikan sistem reservasi *online* sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- c. Memperluas kajian ilmiah terkait penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan pengelolaan reservasi dalam layanan jasa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sultan Kids & Baby SPA

Penelitian ini berpotensi meningkatkan kualitas layanan melalui sistem pengelolaan reservasi menjadi lebih terstruktur dan terpusat.

- b. Bagi Admin

Sistem yang dikembangkan dapat membantu admin dalam menangani data pelanggan, mengatur jadwal layanan, dan mengurangi kesalahan pencatatan sebelumnya yang dilakukan secara pembukuan sederhana.

- c. Bagi Pelanggan

Sistem ini akan mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi *online* agar lebih cepat dan mudah.

- d. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi wadah untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, terutama dalam bidang sistem informasi berbasis *website* dengan menggunakan *framework* Laravel.

- e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan sistem informasi reservasi *online* yang lebih baik dan lebih komprehensif di masa depan.