

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lapangan futsal merupakan salah satu fasilitas olahraga yang banyak diminati masyarakat Bekasi timur terutama JB Futsal untuk melakukan kegiatan olahraga, baik secara profesional maupun sekadar hobi. Seiring dengan tingginya minat masyarakat, kebutuhan akan sistem pemesanan lapangan yang efisien dan praktis menjadi semakin penting. Namun, di JB Futsal, proses pemesanan masih dilakukan secara manual, seperti melalui telepon atau kunjungan langsung, yang menyebabkan beberapa permasalahan operasional. [1]

Berdasarkan data pemesanan lapangan pada bulan Maret 2024, tingkat penggunaan lapangan futsal di JB Futsal cukup tinggi, dengan lebih dari 70% waktu operasional lapangan terisi oleh pemesanan pelanggan. Waktu puncak pemesanan terjadi pada jam 19.00-20.00 dan 21.00-22.00, yang mencakup sekitar 40% dari total pemesanan, terutama pada hari Jumat hingga Minggu. Meskipun tingginya tingkat permintaan, sistem pemesanan yang masih manual menyebabkan berbagai permasalahan operasional. Sekitar 15% pemesanan yang dilakukan melalui telepon mengalami kesalahan pencatatan, yang menyebabkan ketidakpastian mengenai jadwal yang sudah penuh. Selain itu, hasil survei internal yang dilakukan pada bulan Februari 2024 menunjukkan bahwa 30% pelanggan merasa tidak puas dengan kesulitan dalam memastikan ketersediaan jadwal lapangan, yang sebagian besar disebabkan oleh ketidakefisienan sistem manual yang digunakan untuk pencatatan jadwal.

Pelanggan sering mengalami kesulitan dalam memastikan ketersediaan jadwal lapangan karena tidak ada informasi yang transparan atau sistem antrean yang jelas. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan ketika jadwal yang diinginkan ternyata sudah dipesan oleh pelanggan lain. Selain itu, pemilik lapangan harus mencatat dan memverifikasi setiap pemesanan secara manual, yang memakan waktu dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan jadwal.

Proses manual yang ada juga mengakibatkan ketidakefisienan dalam pemrosesan pembayaran dan konfirmasi pemesanan. Tidak jarang terjadi penundaan konfirmasi atau bahkan kehilangan data terkait pemesanan yang telah dilakukan. Hal ini menambah beban bagi pengelola lapangan yang harus melakukan pencatatan ulang atau pengecekan berkali-kali untuk memastikan tidak ada kesalahan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mempengaruhi reputasi bisnis dan menurunkan loyalitas pelanggan.

Di era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan operasional, termasuk dalam pengelolaan pemesanan lapangan. Dengan sistem informasi berbasis web, pelanggan dapat melihat jadwal lapangan secara real-time dan melakukan pemesanan dengan mudah. Selain itu, penerapan algoritma antrean seperti First Come First Serve (FCFS) dapat memastikan proses pemesanan dilakukan secara adil dan transparan. Sistem yang berbasis web juga dapat diakses dari berbagai perangkat, baik itu ponsel pintar, tablet, maupun komputer, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi lokasi.

Selain itu, semakin berkembangnya teknologi memungkinkan pembuatan sistem informasi yang dapat mengintegrasikan berbagai fitur untuk mempermudah manajemen operasional. Fitur-fitur seperti pemberitahuan otomatis terkait jadwal pemesanan, pengingat waktu sewa, hingga pemrosesan pembayaran secara digital, menjadi hal yang semakin penting dalam menjawab tantangan di lapangan. Dengan menggunakan sistem pemesanan berbasis web, proses administratif seperti pencatatan jadwal, pembayaran, serta konfirmasi pemesanan dapat dilakukan secara otomatis, mengurangi beban kerja staf, dan meningkatkan akurasi data. Hal ini sangat penting, terutama untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, sekaligus mengurangi potensi terjadinya kesalahan yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Sistem berbasis web ini juga menawarkan tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi. Sebagai contoh, pelanggan dapat melakukan perubahan pada waktu pemesanan, mengecek status lapangan yang tersedia, dan bahkan memberikan feedback atau penilaian mengenai layanan yang diterima, semua ini tanpa harus bertemu langsung dengan pihak pengelola. Hal ini menjadikan proses yang sebelumnya rumit dan memakan waktu menjadi lebih cepat dan efisien.

Dengan pertimbangan-pertimbangan tersebut, penting bagi JB Futsal untuk mengadopsi sistem pemesanan berbasis web guna meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan. Penggunaan teknologi ini tidak hanya akan mengurangi beban kerja staf dan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memberikan kemudahan dalam pemeliharaan data yang lebih akurat dan terstruktur.

Melalui penelitian ini, dirancang sebuah sistem informasi pemesanan lapangan futsal berbasis web untuk JB Futsal. Sistem ini bertujuan mempermudah proses pemesanan, mengurangi beban kerja staf, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menghadirkan layanan yang lebih modern dan efisien. Penerapan teknologi yang tepat diharapkan dapat memberikan dampak positif pada operasional JB Futsal dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, serta menjadikan JB Futsal lebih kompetitif di pasar yang semakin berkembang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat di identifikasikan yaitu sebagai berikut ini :

1. Tidak ada sistem antrean yang jelas, sehingga pelanggan sering merasa bingung atau kecewa jika jadwal yang diinginkan sudah terisi.
2. Pelanggan tidak bisa melihat jadwal lapangan yang tersedia secara real-time, sehingga membutuhkan waktu lama untuk memesan.
3. Pemilik lapangan harus mencatat dan memverifikasi pesanan secara manual, yang memakan waktu dan meningkatkan risiko kesalahan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dibuatnya perancangan tentang sistem ini adalah:

1. Bagaimana merancang sistem informasi berbasis web untuk mempermudah dan mempercepat proses pemesanan lapangan futsal?
2. Bagaimana mengimplementasikan algoritma First Come First Serve (FCFS) untuk menjamin urutan pemesanan yang adil dan menampilkan jadwal lapangan secara real-time kepada pelanggan?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya fokus pada pemesanan lapangan futsal di JB Futsal dan tidak mencakup penyewaan fasilitas lain.
2. Algoritma yang digunakan untuk pengelolaan antrean adalah First Come First Serve (FCFS), tanpa mempertimbangkan prioritas pelanggan tertentu.
3. Aplikasi yang di rancang oleh penulis berbasis *Website*, tidak bisa di lakukan *install* pada *Playstore* dan juga *Appstore*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Batasan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuat sistem antrean yang jelas dan transparan dalam proses pemesanan lapangan, sehingga pelanggan dapat mengetahui status ketersediaan jadwal dengan lebih pasti serta mengurangi ketidakpuasan akibat bantroknya pemesanan.
2. Membangun sistem informasi berbasis web yang memungkinkan pelanggan melihat jadwal lapangan secara real-time, sehingga proses reservasi menjadi lebih efisien dan pelanggan dapat dengan mudah memilih waktu yang tersedia tanpa harus menghubungi pihak pengelola secara manual.
3. Melakukan otomatisasi proses pencatatan dan verifikasi pemesanan, sehingga pemilik lapangan tidak perlu lagi melakukan pencatatan secara manual, yang dapat mengurangi risiko kesalahan pencatatan serta menghemat waktu dan tenaga staf dalam mengelola reservasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Memudahkan proses pemesanan lapangan tanpa perlu datang langsung atau menelepon.
2. Mengurangi beban kerja staf dalam mencatat dan memverifikasi pesanan secara manual.
3. Mengintegrasikan proses pemesanan menjadi lebih modern, terstruktur, dan otomatis.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan merupakan susunan penelitian yang terdiri dari 3 bab Dimana setiap bab terdapat sub bab Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

