

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gedung serbaguna adalah fasilitas multifungsi yang dirancang untuk menampung berbagai jenis acara dan kegiatan, seperti acara pernikahan, konser, seminar, pertemuan bisnis, dan acara sosial lainnya. Latar belakang dari kebutuhan akan gedung serbaguna sangat beragam. Pertama, dalam banyak komunitas, terdapat kebutuhan akan ruang yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan. Gedung serbaguna memberikan tempat yang fleksibel untuk mengakomodasi berbagai jenis acara, baik berskala kecil maupun besar, memenuhi kebutuhan komunitas yang beragam. Selain itu, gedung serbaguna juga menjadi solusi bagi organisasi, perusahaan, dan individu yang mencari tempat yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka untuk mengadakan acara. Dengan ruang yang dapat disesuaikan dengan ukuran dan jenis acara yang berbeda, gedung serbaguna menjadi pilihan yang ideal untuk menyelenggarakan berbagai jenis kegiatan.

Gedung serbaguna juga merupakan sumber pendapatan tambahan yang signifikan bagi pemerintah daerah atau badan usaha yang memiliki gedung tersebut. Melalui penyewaan ruang, gedung serbaguna dapat memberikan penghasilan tambahan yang membantu dalam pemeliharaan gedung dan pengembangan infrastruktur lainnya. Tak hanya itu, gedung serbaguna juga berperan dalam memfasilitasi kegiatan komunitas lokal. Dengan menyediakan tempat untuk pertemuan kelompok masyarakat, acara budaya, atau program pendidikan, gedung serbaguna membantu memperkuat ikatan sosial dan memajukan pembangunan komunitas.

Cazamora adalah salah satu gedung serbaguna yang terletak di Bekasi, yang menjadi pilihan utama untuk berbagai jenis acara, mulai dari pesta, resepsi pernikahan, hingga acara wisuda, seminar, dan gathering. Dikenal sebagai tempat yang dapat menyelenggarakan beragam kegiatan dengan fleksibilitas dan kenyamanan, Cazamora memberikan ruang yang luas dan fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan berbagai acara.

Cazamora didirikan pada 8 Februari 2017 yang dahulu bernama Grand Graha Gizz (3G), dengan memiliki kapasitas tamu undangan sebesar 1000 hingga 1300 orang membuat Cazamora menjadi Gedung dengan kapasitas yang cukup besar. Rerata penyewa Gedung ini merupakan orang yang ingin mengadakan pesta pernikahan, terkhusus orang yang berasal dari suku batak yang hendak mengadakan Pesta Adat Batak. Dengan rata – rata penyewa perbulan sebesar 10 – 13 penyewa yang mayoritas dari acara pernikahan adat batak, membuat Cazamora cukup ramai digunakan di akhir pekan.

Selain itu, jika sudah mendekati waktu kelulusan untuk sekolah, Cazamora pun menjadi pilihan dengan 3 – 10 sekolah pada kurun waktu Juni – Juli. Diluar dari acara itupun, tidak jarang Cazamora dipilih menjadi tempat mengadakan *Gathering* perusahaan – perusahaan dengan jumlah pemesanan dari 8 -15 perusahaan sepanjang tahun, membuat Cazamora cukup diketahui oleh banyak orang.

Dengan lokasi yang strategis dan desain interior yang modern, gedung ini menjadi favorit bagi mereka yang menginginkan tempat yang elegan dan berkelas untuk merayakan momen istimewa dalam hidup mereka. Dengan demikian, Cazamora tidak hanya menjadi tempat untuk mengadakan acara, tetapi juga menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi setiap tamu dan penyelenggara acara.

Tanpa sistem aplikasi pemesanan, Cazamora mungkin menghadapi sejumlah masalah yang dapat mempengaruhi efisiensi dan kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah masalah penjadwalan yang kompleks dan rawan kesalahan. Tanpa sistem yang terotomatisasi, petugas harus secara manual mencatat setiap permintaan pemesanan, memeriksa ketersediaan ruangan, dan menetapkan jadwal. Hal ini bisa menyebabkan kesalahan dalam penjadwalan, tumpang tindih acara, atau bahkan *double booking*.

Selain itu, tanpa aplikasi pemesanan, pelanggan harus Datang langsung atau menghubungi pihak Cazamora secara manual untuk membuat pemesanan. Ini bisa memakan waktu dan menghambat akses bagi mereka yang tidak dapat Datang langsung atau menghubungi via telepon, seperti pelanggan yang berada di luar kota atau yang memiliki jadwal yang padat.

Terkait dengan antrian, tanpa menggunakan metode FCFS (*First Come, First Served*), Cazamora mungkin mengalami ketidakjelasan dalam menentukan urutan prioritas pemesanan. Tanpa dasar yang jelas, ada risiko kebingungan atau ketidakpuasan dari pelanggan yang merasa bahwa pemesanan mereka tidak diperlakukan secara adil. Misalnya, jika digunakan metode antrian berdasarkan prioritas atau preferensi tertentu, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dari pelanggan yang merasa kurang dihargai.

Dengan demikian, penggunaan aplikasi sistem pemesanan dan penerapan metode antrian FCFS (*First Come, First Served*) dapat membantu mengatasi masalah-masalah tersebut, meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan pelanggan dalam proses pemesanan dan penjadwalan acara di Cazamora.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan yang menjadi titik pembahasan adalah:

1. Proses penjadwalan manual dan rawan kesalahan. Petugas harus mencatat setiap permintaan pemesanan secara manual, memeriksa ketersediaan ruangan, dan menetapkan jadwal. Ini meningkatkan risiko kesalahan penjadwalan, tumpang tindih acara, dan *double booking*.
2. Tanpa metode antrian yang jelas seperti FCFS, risiko kebingungan dan ketidakpuasan pelanggan dalam menentukan urutan prioritas pemesanan dapat terjadi. Tanpa dasar yang jelas, ada risiko kebingungan atau ketidakpuasan dari pelanggan yang merasa bahwa pemesanan mereka tidak diperlakukan secara adil.
3. Potensi penurunan reputasi atau kepercayaan pelanggan karena kesalahan atau keterlambatan dalam proses pemesanan dan pengelolaan acara, kesalahan atau keterlambatan dalam proses pemesanan dan pengelolaan acara dapat merusak reputasi dan kepercayaan pelanggan terhadap Cazamora, yang dapat berdampak negatif pada citra merek dan potensi pertumbuhan masa depan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana meningkatkan efisiensi dan akurasi proses penjadwalan pemesanan di Cazamora untuk mengurangi risiko kesalahan penjadwalan, tumpang tindih acara, dan *double booking*?
2. Bagaimana merancang metode antrian yang jelas dan adil, serta mengimplementasikannya dalam sistem pemesanan Cazamora guna mengurangi risiko kebingungan dan ketidakpuasan pelanggan dalam menentukan urutan prioritas pemesanan?
3. Bagaimana mengatasi potensi penurunan reputasi dan kepercayaan pelanggan akibat kesalahan atau keterlambatan dalam proses pemesanan dan pengelolaan acara di Cazamora, serta bagaimana meningkatkan citra merek dan potensi pertumbuhan masa depan melalui perbaikan proses tersebut?

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah dari penelitian ini:

1. Penelitian akan mengeksplorasi proses penjadwalan pemesanan di Cazamora, termasuk pencatatan permintaan pemesanan, pemeriksaan ketersediaan ruangan, dan penjadwalan acara
2. Penelitian akan mempertimbangkan penggunaan metode antrian "*First Come, First Served*" (FCFS) dalam sistem pemesanan Cazamora untuk menentukan urutan prioritas pemesanan
3. Penelitian akan menganalisis pengaruh kesalahan atau keterlambatan dalam proses pemesanan dan pengelolaan acara terhadap reputasi dan kepercayaan pelanggan terhadap Cazamora, serta upaya untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan solusi berbasis teknologi.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Meningkatkan efisiensi dan akurasi proses penjadwalan pemesanan di Cazamora untuk mengurangi risiko kesalahan penjadwalan, tumpang tindih acara, dan *double booking*.
2. Merancang metode antrian dengan memprioritaskan penyewa yang terlebih dahulu memesan untuk hari, jam, dan waktu pemakaian agar lebih jelas dan adil. Pemesan yang melakukan pemesanan pertama akan terlebih dahulu dilayani dan diproses Datanya agar tidak ada kemungkinan *double booking* jika ada lebih dari satu pemesan untuk waktu yang sama. Serta mengimplementasikannya dalam sistem pemesanan Cazamora guna mengurangi risiko kebingungan dan ketidakpuasan pelanggan dalam menentukan urutan prioritas pemesanan.
3. Mengatasi potensi penurunan reputasi dan kepercayaan pelanggan akibat kesalahan atau keterlambatan dalam proses pemesanan dan pengelolaan acara di Cazamora, serta meningkatkan citra merek dan potensi pertumbuhan masa depan melalui perbaikan proses tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Peningkatan efisiensi dan akurasi dalam proses pemesanan akan menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi kemungkinan kekecewaan akibat kesalahan atau tumpang tindih acara.
2. Penggunaan metode antrian yang jelas dan adil akan menciptakan pengalaman pemesanan yang lebih transparan dan merata bagi semua pelanggan, mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan kepercayaan terhadap keadilan dalam layanan Cazamora.
3. Peningkatan reputasi dan citra merek Cazamora sebagai tempat acara yang profesional dan dapat diandalkan akan menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan potensi pertumbuhan bisnis di masa depan.