

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara kita mencari dan memesan layanan. Saat ini internet telah berkembang menjadi alat yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan teknologi yang semakin canggih dan kecepatan internet yang semakin tinggi, pertukaran informasi dapat dilakukan secara *real-time*, memudahkan akses ke layanan seperti reservasi restoran, pemesanan hotel, dan kini, pencarian dan pemesanan meja biliar.

Berbagai bisnis telah memanfaatkan perkembangan internet untuk menawarkan layanan pencarian dan pemesanan secara online. Contohnya, aplikasi seperti Traveloka Eats dan Qraved memungkinkan pengguna untuk mencari restoran, melihat menu, membaca ulasan, dan melakukan reservasi meja dengan mudah. Platform seperti Traveloka dan Agoda telah mengembangkan industri perhotelan dengan memfasilitasi pencarian dan pemesanan kamar secara online, lengkap dengan informasi detail, harga, dan ulasan pelanggan. Semua kemudahan ini menunjukkan bagaimana digitalisasi telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mengakses berbagai layanan.

Namun, terjadi kesenjangan adopsi teknologi pada sektor rumah biliar di Banyuwangi. Sebagai bagian dari tahap analisis kebutuhan awal, telah dilakukan identifikasi terhadap 40 rumah biliar yang beroperasi di seluruh kabupaten (terlampir pada Lampiran 1). Dari hasil identifikasi dan observasi awal tersebut, tidak ditemukan satupun (0%) venue yang telah mengadopsi sistem pemesanan online terintegrasi. Hal ini juga dikonfirmasi melalui wawancara mendalam dengan pengelola dari tiga venue studi kasus (Bab 4.1.2), di mana 100% dari mereka menyatakan bahwa seluruh proses reservasi masih bergantung pada metode konvensional, yaitu pelanggan harus datang langsung ke lokasi (*walk-in*) atau melalui panggilan telepon.

Sistem pemesanan meja biliar yang dilakukan secara manual memiliki kelemahan, dimana ketika meja penuh, pelanggan harus mengantri cukup lama untuk menunggu giliran bermain (Yudiantoro, 2024). Selain itu, proses pencarian dan pemesanan meja biliar secara manual menimbulkan berbagai masalah lain. Pertama, pelanggan seringkali harus menghadapi ketidakpastian ketersediaan meja, yang bisa menyebabkan waktu terbuang jika meja sudah penuh saat mereka tiba. Kedua, tanpa sistem reservasi yang efisien, rumah biliar juga menghadapi tantangan dalam mengelola jadwal dan memastikan pemanfaatan meja yang optimal. Ketiga, pelanggan yang sudah terlanjur datang ke lokasi tidak memiliki rujukan/rekomendasi tempat lain ketika tempat yang mereka kunjungi ternyata penuh, sehingga tidak ada pilihan lain selain menunggu ada meja yang tersedia. Keempat, terjadinya ketimpangan dari jumlah banyak nya pelanggan di satu rumah biliar dengan rumah biliar yang lain. Semua ini menunjukkan bahwa metode manual tidak lagi memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di era digital ini.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan sebuah solusi digital berupa aplikasi pencarian dan pemesanan meja biliar. Aplikasi ini akan memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah mendapatkan informasi mengenai jenis meja dan harga sewa per-jam serta melihat ketersediaan meja secara real-time, dan melakukan reservasi.

Dengan sistem yang terintegrasi, rumah biliar dapat mengelola jadwal pemesanan dengan lebih efisien, mengurangi risiko ketidakpastian bagi pelanggan, dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Implementasi aplikasi ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membantu rumah biliar di Banyuwangi beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan bersaing lebih efektif di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara mengatasi ketidakpastian ketersediaan meja biliar yang seringkali membuang waktu pelanggan?

2. Bagaimana cara membuat sistem yang memungkinkan pelanggan melakukan pencarian dan pemesanan meja biliar secara *real-time*?
3. Bagaimana cara membuat sistem yang dapat mengelola jadwal pemesanan meja biliar?
4. Bagaimana cara membuat sistem yang dapat membuat persaingan rumah biliar yang lebih efektif di era digital?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah berisi batasan pembahasan terhadap penelitian yang dilakukan antara lain :

1. Penelitian dan implementasi aplikasi ini dibatasi pada rumah-rumah biliar yang berada di Banyuwangi.
2. Aplikasi ini memiliki 3 role yaitu Super Admin, Admin, dan User.
3. Aplikasi ini hanya akan mencakup pencarian dan pemesanan meja biliar. Informasi mengenai layanan lain yang ditawarkan tiap-tiap rumah biliar tidak akan menjadi fokus utama dalam tahap awal pengembangan aplikasi ini, namun dapat dipertimbangkan untuk tahap pengembangan lebih lanjut.
4. Informasi yang akan ditampilkan secara detail mencakup jumlah meja, jenis meja, harga sewa meja, jam operasional dan ketersediaan meja secara real time.
5. Aplikasi yang akan dibangun adalah aplikasi berbasis website yang dapat diakses semua perangkat yang terhubung dengan internet.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian untuk merancang dan membangun aplikasi pencarian dan pemesanan meja biliar berbasis web pada rumah rumah biliar di Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sebuah aplikasi berbasis website untuk pencarian dan pengelolaan reservasi meja biliar, yang memungkinkan

pelanggan melihat ketersediaan meja secara real-time dan melakukan reservasi secara online.

2. Merancang dan membangun sebuah aplikasi yang menyediakan informasi tentang rumah biliar lain yang tersedia, sehingga pelanggan dapat mencari tempat alternatif jika tempat yang pertama sudah penuh.
3. Merancang dan membangun sebuah aplikasi sebagai solusi digital untuk membantu rumah biliar dalam mengelola jadwal pemesanan, memastikan pemanfaatan meja secara optimal, serta meningkatkan daya saing bisnis di era digital.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian untuk merancang dan membangun aplikasi pencarian dan pemesanan meja biliar berbasis web pada rumah rumah biliar di Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang ketersediaan meja biliar secara real-time dan melakukan reservasi meja secara online, menghilangkan ketidakpastian saat datang ke rumah biliar.
2. Pelanggan dapat lebih mudah menemukan opsi lain ketika tempat pertama yang mereka tuju sudah penuh, serta membantu rumah-rumah biliar agar lebih dikenal.
3. Digitalisasi proses reservasi membantu pemilik rumah biliar dalam mengelola jadwal pemesanan dengan efisien, mengoptimalkan penggunaan meja biliar dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan reservasi.