

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era industri 4.0 ini terjadi sangat pesat, namun bukan tanpa alasan, faktor perkembangan teknologi yang sangat pesat ini dipengaruhi oleh peningkatan kebutuhan manusia terhadap informasi yang bisa didapat secara cepat dan akurat (Oktareza et al., 2024). Dengan terjadinya perkembangan teknologi yang pesat saat ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi merupakan sesuatu yang sedang terjadi dan penting, maka dari itu perlunya kesadaran digital kepada masyarakat Indonesia, khususnya pada industri pariwisata (Jariah, 2021). Pada tahun 2025 industri pariwisata Indonesia tercatat meraih rekor pendapatan tertinggi dalam sejarah pariwisata Indonesia (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2026; World Travel & Tourism Council, 2025). Oleh karena itu pentingnya menerapkan teknologi ke dalam industri pariwisata untuk mendukung dan menjaga tren positif yang sedang terjadi (Aolia et al., 2024).

Janti Park adalah destinasi wisata taman air keluarga yang terletak di Desa Janti, Klaten, Jawa Tengah. Janti Park dikelola oleh masyarakat setempat melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Jaya Janti (wisata.klaten.go.id, 2025). Janti Park menyediakan berbagai fasilitas wisata seperti kolam renang, wahana permainan anak, area kuliner, gazebo, serta pendopo yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk bersantai maupun mengadakan acara tertentu. Selain digunakan

sebagai tempat rekreasi keluarga, Janti Park juga sering dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan seperti acara ulang tahun, rapat, gathering, arisan, maupun event lainnya. Untuk mendukung kegiatan tersebut, Janti Park menyediakan beberapa tempat yang dapat dipesan oleh pelanggan.

Secara keseluruhan terdapat 18 tempat di area Janti Park, dimana 16 tempat di antaranya dapat dipesan. Tempat-tempat tersebut memiliki jenis reservasi yang berbeda-beda. Beberapa tempat dapat dipesan secara keseluruhan, sedangkan beberapa tempat lainnya hanya dapat dipesan berdasarkan sub-bagian tertentu. Setiap tempat juga memiliki fasilitas yang berbeda sesuai dengan jenis tempatnya, seperti kapasitas pengunjung, lokasi tempat, serta fasilitas pendukung lainnya.

Kapasitas masing-masing tempat juga bervariasi, mulai dari kapasitas kecil sekitar 10-25 orang, kapasitas sedang 40-80 orang, hingga kapasitas besar mencapai 80-150 orang. Selain kapasitas, harga reservasi setiap tempat juga berbeda-beda, mulai dari Rp12.000, Rp15.000, Rp40.000, hingga Rp240.000 tergantung pada kapasitas dan fasilitas tempat yang dipilih.

Saat ini proses reservasi tempat di Janti Park masih menggunakan media pesan instan *WhatsApp*. Pelanggan yang ingin melakukan reservasi harus menghubungi nomor *WhatsApp* admin untuk menanyakan ketersediaan tempat pada tanggal yang diinginkan. Setelah menerima pesan dari pelanggan, admin perlu melakukan pengecekan terlebih dahulu pada laporan pencatatan reservasi untuk memastikan apakah tempat tersebut masih tersedia atau tidak. Selanjutnya admin akan memberikan informasi kepada pelanggan melalui *WhatsApp* dengan mengirimkan

katalog tempat yang berisi daftar tempat yang dapat dipeservasi beserta informasi harganya.

Selain proses pengecekan reservasi yang masih dilakukan secara terpisah, terdapat beberapa ketentuan reservasi yang juga harus dijelaskan secara manual oleh admin kepada pelanggan. Salah satunya yaitu pelanggan yang melakukan reservasi pada tanggal merah atau akhir pekan diwajibkan untuk memesan makanan. Selain itu, pelanggan diperbolehkan melakukan pembayaran uang muka (DP) sebesar 50% dengan syarat melakukan pemesanan makanan, bukan hanya memesan tempat saja.

Setelah seluruh pesanan sesuai, pelanggan harus melakukan pembayaran melalui rekening yang diberikan oleh admin, kemudian mengirimkan bukti pembayaran berupa tangkapan layar melalui *WhatsApp*. Namun, seluruh proses reservasi tersebut hanya dapat dilakukan ketika admin sedang aktif atau *online*. Apabila pelanggan melakukan reservasi pada saat admin tidak aktif, maka pelanggan harus menunggu hingga admin kembali *online* untuk mendapatkan informasi maupun konfirmasi reservasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin Janti Park, jumlah reservasi pada hari biasa rata-rata mencapai 3–4 reservasi per hari, sedangkan pada akhir pekan dan hari libur jumlah reservasi meningkat menjadi rata-rata sekitar 10 reservasi per hari. Selain aktivitas reservasi, komunikasi antara pelanggan dan admin juga berlangsung melalui *WhatsApp*. Dalam satu hari, rata-rata terdapat sekitar 6 pesan yang masuk pada jam operasional, yaitu pukul 08.00–16.30, dan sekitar 3–4 pesan yang masuk di luar jam operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

permintaan informasi dan aktivitas yang berkaitan dengan reservasi tidak hanya terjadi pada saat admin sedang beroperasi. Pelanggan yang menghubungi admin di luar jam operasional harus menunggu hingga admin kembali aktif untuk memperoleh informasi maupun melanjutkan proses reservasi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketergantungan proses reservasi terhadap ketersediaan admin, sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat membantu pelanggan memperoleh informasi dan melakukan proses reservasi secara lebih mandiri tanpa sepenuhnya bergantung pada respons admin.

Berdasarkan uraian diatas proses reservasi tempat pada Janti Park masih belum terdigitalisasi secara terstruktur. Hal tersebut dirasa kurang efektif karena proses yang berjalan masih bergantung pada ketersediaan admin, sehingga menyebabkan keterbatasan dalam penyediaan informasi dan layanan yang tidak dapat diakses secara cepat dan *real-time* oleh pengunjung (Maruji, 2021). Ibu Diena Nugrahaeni selaku manager Janti Park juga setuju terhadap hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa pelanggan beberapa kali mengirimkan pesan kepada admin pada larut malam terkait reservasi. Namun, pesan tersebut tidak dapat segera ditanggapi karena admin tidak beroperasi pada jam tersebut, sehingga balasan baru diberikan pada keesokan harinya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya keterbatasan dalam proses pelayanan reservasi di Janti Park, khususnya dalam memberikan respons kepada pelanggan di luar jam operasional admin. Selain itu, meskipun saat ini Janti Park telah memberikan informasi melalui brosur katalog yang mencantumkan rekomendasi tempat, namun rekomendasi tersebut masih bersifat statis. Tidak hanya itu, rekomendasi tempat pada katalog tersebut saat ini

hanya berdasarkan berapa sering tempat tersebut di reservasi. Sedangkan popularitas itu tidak selalu mencerminkan kualitas secara objektif karena dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti jumlah kapasitas, harga, fasilitas, maupun efek rekomendasi sebelumnya. Oleh sebab itu, penggunaan total reservasi sebagai satu-satunya dasar untuk menentukan tempat terbaik berpotensi menimbulkan penilaian yang bias (Coppolillo et al., 2024; Klimashevskaja et al., 2024).

Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem reservasi yang lebih efektif untuk Janti Park. Sistem ini diharapkan mampu memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan kapan saja tanpa bergantung pada respons dari pihak admin. Selain itu, sistem harus dapat menampilkan informasi ketersediaan tempat secara *real-time* berdasarkan tanggal yang dipilih, sehingga pelanggan dapat menentukan pilihan secara mandiri. Lebih lanjut, sistem juga dilengkapi dengan fitur rekomendasi tempat yang bersifat dinamis dan didasarkan pada variabel-variabel yang terukur, sehingga hasil rekomendasi dapat memberikan pilihan tempat terbaik berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengembangkan sebuah *Website Sistem Reservasi Janti Park* yang dilengkapi dengan fitur rekomendasi menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Pemilihan website sebagai platform dikarenakan *website* merupakan media penyedia informasi yang dapat diakses di mana saja, kapan saja, dan melalui berbagai perangkat (Adawiyah et al., 2024).

Selain itu pemilihan metode SAW dikarenakan metode ini memiliki kemampuan untuk melakukan penilaian secara lebih terukur terhadap kriteria objektif yang telah ditentukan oleh pihak pengelola (Sihotang & Michaela, 2021). Pada sistem yang akan dikembangkan, setiap tempat yang tersedia untuk reservasi akan dihitung nilainya menggunakan metode SAW berdasarkan kriteria harga, kapasitas, fasilitas, dan total reservasi. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan urutan peringkat dari nilai tertinggi hingga terendah yang kemudian ditampilkan pada halaman daftar tempat reservasi, sehingga tempat dengan nilai tertinggi berada pada urutan paling atas dan ditandai sebagai rekomendasi. Berbeda dengan katalog brosur yang hanya menjadikan total reservasi sebagai dasar penentuan rekomendasi, metode SAW mampu mempertimbangkan berbagai kriteria secara bersamaan sehingga menghasilkan rekomendasi yang lebih objektif.

Penelitian oleh (Saroh et al., 2021) menunjukkan bahwa sistem reservasi berbasis web mampu meningkatkan akurasi data dan mempercepat proses pengelolaan reservasi dibandingkan metode manual. Penelitian lain oleh (Mustagfirin et al., 2023) berhasil mengembangkan sistem reservasi kunjungan berbasis web untuk mempermudah pengelolaan jadwal kunjungan wisata. Selain itu, penelitian oleh (Ristiana & Jumaryadi, 2021) menunjukkan bahwa metode SAW mampu menghasilkan rekomendasi yang akurat dan objektif berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditentukan.

Dalam pengembangannya, sistem akan dibangun menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) yang menekankan proses pengembangan secara cepat dan iteratif melalui keterlibatan pengguna serta pembuatan dan

penyempurnaan *prototype*. Tahap perancangan kebutuhan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengelola dan pelanggan berdasarkan proses reservasi yang berjalan, kemudian dilanjutkan dengan tahap pengembangan melalui perancangan dan penyempurnaan *prototype* secara berulang berdasarkan hasil evaluasi. Setelah sistem memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan, sistem diimplementasikan untuk dapat digunakan dalam proses reservasi di Janti Park. Metode RAD dipilih karena sesuai dengan kebutuhan pengembangan sistem yang memerlukan penyesuaian rancangan berdasarkan masukan dari pihak Janti Park serta memungkinkan proses pengembangan dilakukan secara lebih cepat dan fleksibel dibandingkan pendekatan yang bersifat linear (Purnamasari et al., 2026). *Website* yang dikembangkan akan menyediakan fitur informasi dan ketersediaan tempat berdasarkan tanggal reservasi serta mendukung proses reservasi secara mandiri. Bagi admin, sistem menyediakan pengelolaan data reservasi, tempat, menu, fasilitas, dan tanggal merah. Selain itu, sistem dilengkapi fitur rekomendasi tempat menggunakan metode SAW berdasarkan kriteria harga, kapasitas, jumlah fasilitas, dan total reservasi.

Sejalan dengan kondisi yang terjadi di Janti Park dan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya, pengembangan *website* sistem reservasi yang dilengkapi fitur rekomendasi menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) menjadi solusi yang relevan untuk diterapkan. Sistem ini memungkinkan pelanggan melakukan reservasi kapan saja dan di mana saja, serta memberikan rekomendasi berdasarkan variabel terukur sehingga hasil yang diperoleh lebih sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diusulkan penelitian yang berjudul "Sistem Reservasi Tempat Wisata Janti Park Berbasis Web Dengan Fitur Rekomendasi Menggunakan Metode SAW". Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk membangun sistem reservasi berbasis *website* yang mampu menyediakan informasi ketersediaan tempat secara *real-time*, mempermudah proses reservasi, serta memberikan rekomendasi tempat terbaik yang berdasarkan kriteria harga, kapasitas, fasilitas, dan total reservasi menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana merancang dan membangun *website* sistem reservasi untuk Janti Park?
- b. Bagaimana cara menerapkan metode SAW pada fitur rekomendasi di *website* sistem reservasi Janti Park?
- c. Bagaimana hasil evaluasi pengguna terhadap *website* sistem reservasi Janti Park yang telah dibangun?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian hanya dilakukan pada sistem reservasi tempat di Janti Park.
- b. Sistem dikembangkan berbasis web menggunakan *framework* Laravel.

- c. Fitur rekomendasi menggunakan metode SAW berdasarkan kriteria harga, kapasitas, jumlah fasilitas, dan total reservasi.
- d. Sistem mencakup proses reservasi tempat dengan unggah dan verifikasi bukti pembayaran tanpa integrasi *payment gateway*, serta pengelolaan data sistem oleh admin.
- e. Pengguna sistem adalah pengunjung yang melakukan reservasi dan administrator yang mengelola data sistem.
- f. Pengujian sistem menggunakan *Black Box Testing*.
- g. Evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun *website* sistem reservasi untuk Janti Park.
2. Mengimplementasikan metode SAW ke dalam fitur rekomendasi pada *website* sistem reservasi Janti Park.
3. Mengevaluasi tingkat *usability* *website* sistem reservasi Janti Park menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah dikembangkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi pengunjung Janti Park:

- 1) Mempermudah pengunjung Janti Park dalam melakukan reservasi tempat tanpa perlu bergantung pada ketersediaan admin.
- 2) Mempermudah pengunjung dalam mengecek ketersediaan tempat untuk reservasi pada tanggal yang diinginkan.
- 3) Memberikan rekomendasi tempat reservasi terbaik melalui fitur rekomendasi berbasis metode SAW.

b. Bagi admin Janti Park:

- 1) Membantu admin dalam mengelola data reservasi secara lebih terstruktur, efisien, dan akurat, sehingga mengurangi risiko kesalahan.
- 2) Mempermudah admin untuk melakukan laporan harian karena jadwal kunjungan dan kapasitas pengunjung serta segala data yang dibutuhkan telah terintegrasi dalam sistem.
- 3) Memudahkan admin dalam mengelola seluruh data fasilitas, tempat, dan menu makanan pada Janti Park.

c. Bagi Janti Park:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung sehingga dapat mendukung peningkatan jumlah kunjungan dan kepuasan pelanggan Janti Park.
- 2) Meningkatkan citra profesionalisme Janti Park di mata pengunjung melalui layanan reservasi yang modern dan berbasis teknologi.

d. Bagi Peneliti:

- 1) Menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
- 2) Meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) sebagai teknik pengambilan keputusan untuk menghasilkan rekomendasi yang objektif dan terukur.

e. Bagi Akademik:

- 1) Menjadi salah satu referensi ilmiah yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa maupun peneliti lain yang ingin mengembangkan sistem reservasi atau sistem rekomendasi pada bidang yang serupa.
- 2) Mendorong pengembangan inovasi penelitian di bidang teknologi informasi yang berfokus pada digitalisasi layanan, khususnya dalam sektor pariwisata berbasis lokal.