BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat dan memberikan dampak besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk pada bisnis dan pelayanan. Teknologi informasi tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi, tetapi juga dimanfaatkan untuk membantu proses pengelolaan data, pelayanan pelanggan, hingga pengambilan keputusan dalam suatu usaha. Menurut (Abdullah et al., 2025) pemanfaatan teknologi berbasis *website* dalam bidang kuliner mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan membantu proses operasional menjadi lebih terstruktur. Selain itu, perkembangan sistem digital juga mendorong pelaku usaha untuk mulai beralih dari sistem manual menuju sistem terkomputerisasi agar pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien.

Pada bisnis kuliner, penerapan teknologi berbasis *website* semakin banyak digunakan untuk membantu pengelolaan reservasi, pemesanan makanan, dan pengelolaan pelanggan. Penggunaan sistem reservasi *online* menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan tempat tanpa harus datang langsung ke lokasi restoran. Menurut (Putra, 2023). Sistem reservasi berbasis *Website* mampu membantu pelanggan memperoleh informasi dengan lebih cepat dan meningkatkan efisiensi pelayanan pada restoran. Selain itu, sistem reservasi juga membantu pihak restoran

mengatur jadwal kunjungan pelanggan dan mengurangi antrean pada jam operasional yang padat.

Pemanfaatan sistem reservasi *online* juga memberikan dampak positif terhadap pengelolaan data dan kualitas pelayanan restoran. Sistem berbasis digital mampu menyimpan data reservasi secara otomatis sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan dan kehilangan data. Penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan & Bagus Mulya Ramdani, 2023) menjelaskan bahwa sistem informasi dapat membantu proses pengolahan data menjadi lebih efektif dan mendukung pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat. Selain itu, penggunaan sistem berbasis *Website* dinilai lebih praktis karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet. Meskipun demikian, masih banyak restoran yang menggunakan sistem reservasi secara manual, seperti pencatatan menggunakan buku ataupun melalui aplikasi pesan singkat seperti *WhatsApp*. Penggunaan sistem manual memiliki beberapa kelemahan, di antaranya data reservasi tidak tersusun dengan baik, proses konfirmasi membutuhkan waktu yang cukup lama, serta berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan. Menurut (Ramadhan, 2022) sistem reservasi manual dapat menyebabkan terjadinya *double booking* dan kesulitan dalam mengatur jadwal pelanggan dikarenakan jumlah pengunjung meningkat. Permasalahan tersebut tentu dapat memengaruhi kualitas pelayanan restoran dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Selain permasalahan pencatatan data, kendala lain yang sering terjadi pada sistem reservasi manual adalah pelanggan tidak dapat mengetahui ketersediaan

tempat secara real-time. Hal ini menyebabkan pelanggan harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pihak restoran sebelum melakukan reservasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahman & Mardira Indonesia, 2025) menjelaskan bahwa keterlambatan informasi reservasi dapat menyebabkan antrean pelanggan dan ketidaksesuaian kapasitas tempat dengan jumlah pengunjung. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem reservasi yang mampu memberikan informasi ketersediaan tempat secara cepat dan akurat agar proses pelayanan menjadi lebih optimal.

Seiring berkembangnya teknologi, sistem reservasi tidak hanya berfungsi sebagai media pemesanan tempat, tetapi juga mulai dikembangkan menjadi sistem pendukung keputusan yang mampu membantu pelanggan dalam menentukan pilihan tempat yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam sistem pendukung keputusan adalah metode *Simple Additive Weighting (SAW)*. Menurut (Simanungkalit et al., 2023), metode *Simple Additive Weighting (SAW)* merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria yang digunakan untuk menentukan alternatif terbaik berdasarkan nilai bobot pada setiap kriteria. Metode ini memiliki proses perhitungan yang sederhana dan mampu menghasilkan rekomendasi secara objektif berdasarkan data yang tersedia. Penerapan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk membantu proses rekomendasi dan pengambilan keputusan. Penelitian yang dilakukan oleh (Dwi Wahyuningtyas et al., 2024) menunjukkan bahwa metode *SAW* mampu memberikan hasil rekomendasi yang efektif berdasarkan beberapa kriteria penilaian.

Dalam sistem reservasi restoran, metode ini dapat diterapkan untuk membantu pelanggan menentukan tempat yang paling sesuai berdasarkan kapasitas meja, jumlah pengunjung, ketersediaan tempat, dan jenis area tempat duduk. Dengan adanya fitur rekomendasi tersebut, pelanggan tidak perlu memilih tempat secara manual karena sistem akan memberikan saran tempat terbaik sesuai kebutuhan pengguna.

Resto 2 Ikan Janti merupakan salah satu usaha kuliner yang berlokasi di Jl. Tegalgondo - Janti, Area Sawah/Kebun, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57474, yang memiliki potensi cukup besar dan banyak diminati masyarakat, terutama sebagai tempat makan keluarga, tempat berkumpul bersama teman, hingga tempat untuk mengadakan acara tertentu. Restoran ini beroperasi setiap hari Selasa hingga Minggu, mulai pukul 08.00 sampai dengan 17.00 WIB, dan dikelola oleh Naftalia Risa Irvani selaku pewaris muda yang saat ini memimpin dan mengembangkan usaha tersebut. Restoran ini memiliki berbagai pilihan tempat dan fasilitas yang mampu menunjang kenyamanan pelanggan. Resto 2 Ikan Janti memiliki 10 area tempat makan dengan konsep yang berbeda-beda. Area depan menggunakan meja dan kursi yang mampu menampung hingga sekitar 200 orang. Selain itu, terdapat area lesehan di samping yang dapat menampung sekitar 25 sampai 30 orang sehingga cocok digunakan untuk keluarga. Restoran ini juga menyediakan ruang VIP yang dilengkapi meja dan kursi, LCD projector, serta pendingin ruangan (AC) dengan kapasitas sekitar 30 sampai 50 orang yang biasanya digunakan untuk rapat, acara keluarga, maupun pertemuan komunitas.

Selain ruang VIP, tersedia juga beberapa area lesehan seperti lesehan Sakura, lesehan rumput, dan lesehan yang memiliki kapasitas sekitar 30 sampai 70 orang. Beragamnya pilihan tempat tersebut menjadi salah satu daya tarik bagi pelanggan karena dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan jumlah pengunjung. Dengan banyaknya area tempat makan yang tersedia, pengelolaan reservasi menjadi hal yang penting agar kapasitas tempat dapat digunakan secara optimal dan tidak terjadi benturan jadwal penggunaan tempat. Restoran ini memiliki jumlah pengunjung yang cukup ramai, khususnya pada akhir pekan (weekend) dan hari libur. Pada hari biasa (weekdays), Resto 2 Ikan Janti mampu memperoleh omset sekitar Rp5.000.000 per hari, sedangkan saat weekend omset dapat mencapai Rp5.000.000 hingga Rp10.000.000 per hari. Dalam kegiatan operasionalnya, restoran ini memiliki 6 sampai 9 karyawan pada hari biasa dan meningkat menjadi sekitar 15 karyawan saat weekend karena tingginya jumlah pelanggan yang meningkat.

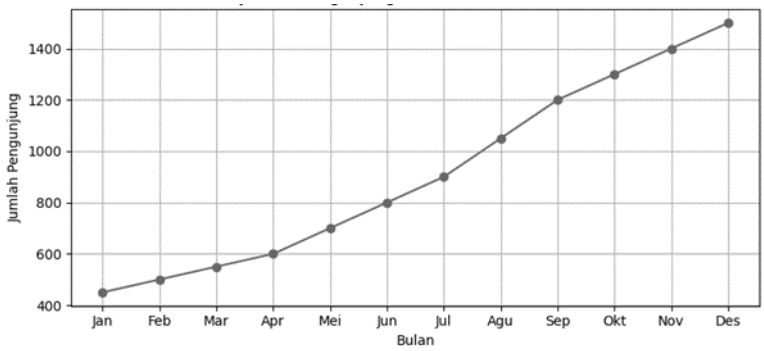
Namun, proses reservasi di Resto 2 Ikan Janti saat ini masih dilakukan melalui pencatatan pada buku reservasi dan komunikasi melalui aplikasi *WhatsApp*. Sistem tersebut menyebabkan beberapa kendala, seperti data reservasi yang kurang terorganisir, keterlambatan konfirmasi pelanggan, serta risiko terjadinya *double booking*. Selain itu, pelanggan juga mengalami kesulitan untuk mengetahui kapasitas tempat yang tersedia secara *real-time*, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian antara jumlah pengunjung dengan tempat yang dipilih. Kondisi tersebut membuat proses pelayanan menjadi kurang efektif, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat pada akhir pekan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada pelanggan pada kamis, 2 Juli 2026, diketahui bahwa sebagian pelanggan merasa proses reservasi masih kurang praktis selain masalah itu, hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan 20 pelanggan Resto 2 Ikan Janti juga mengungkapkan beberapa keluhan mengenai proses reservasi yang sedang berlangsung. 5 pelanggan mengeluhkan bahwa mereka perlu mengirim pesan lewat WhatsApp dan harus menunggu cukup lama untuk menerima balasan konfirmasi dari admin, terutama saat jam sibuk maupun di akhir pekan. Di samping itu, 6 pelanggan juga tidak dapat secara langsung mengetahui ketersediaan lokasi atau kapasitas area yang masih tersedia, sehingga sering kali reservasi yang diajukan baru diketahui gagal setelah menunggu balasan dari admin dalam waktu yang relatif lama. 7 pelanggan lainnya juga menyatakan kesulitan dalam memilih area tempat duduk yang tepat untuk jumlah rombongan, karena kurangnya informasi mendetail tentang kapasitas setiap area, seperti ruang VIP, lesehan Sakura, lesehan rumput, dan area depan. Selain itu, 2 pelanggan tidak menerima bukti reservasi yang jelas, yang sering kali menyebabkan kebingungan antara pelanggan dan restoran mengenai waktu dan lokasi yang telah dipesan sebelumnya.

Penulis juga melakukan wawancara dengan pengelola, yaitu Naftalia Risa Irvani selaku pemilik dan Davit Ardiyanto selaku admin Resto 2 Ikan Janti, tidak hanya dari sudut pandang pelanggan, untuk menggali kendala yang dihadapi dalam mengelola reservasi selama ini. Pengelola mengungkapkan bahwa admin sering kali mengalami kesulitan dalam mengelola banyak pesan reservasi lewat WhatsApp sekaligus, terutama saat akhir pekan ketika permintaan reservasi meningkat secara

signifikan. Di samping itu, pencatatan reservasi yang masih dilakukan secara manual dalam buku reservasi beberapa kali membuat admin kesulitan dalam mencocokkan jadwal, sehingga pernah terjadi pemesanan ganda pada area yang sama. Pengelola juga menghadapi tantangan dalam mengawasi kapasitas setiap area secara langsung, sehingga pemilihan area untuk pelanggan sering kali ditentukan berdasarkan perkiraan dan bukan atas dasar data yang akurat. Masalah lain yang dihadapi adalah proses pengumpulan data reservasi yang membutuhkan waktu cukup lama karena masih dilakukan secara manual, yang menyulitkan pengelola dalam melakukan evaluasi atau perencanaan operasional restoran, terutama pada hari-hari dengan jumlah.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, diperlukan sebuah sistem reservasi *online* berbasis *Website* yang mampu membantu pelanggan melakukan pemesanan tempat secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Sistem yang dibangun juga diharapkan dapat memberikan informasi ketersediaan tempat secara *real-time* serta membantu pihak restoran dalam mengelola data reservasi secara lebih terstruktur. Selain itu, penelitian ini akan menerapkan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* sebagai sistem pendukung keputusan untuk memberikan rekomendasi tempat reservasi berdasarkan beberapa kriteria, yaitu kapasitas meja, jumlah pengunjung, ketersediaan tempat, dan jenis area tempat duduk. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan proses reservasi pada Resto 2 Ikan Janti dapat berjalan lebih efektif, terorganisir, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung Resto 2 Ikan Janti (Tahun 2025)

Berdasarkan grafik jumlah pengunjung selama satu tahun terakhir, terlihat adanya tren peningkatan pengunjung dari bulan Januari hingga Desember. Pada awal tahun, jumlah pengunjung masih rendah yaitu sebanyak 450 pengunjung pada bulan Januari, kemudian meningkat secara bertahap menjadi 600 pengunjung pada bulan April. Peningkatan mulai terlihat lebih signifikan pada pertengahan tahun, yaitu dari 700 pengunjung pada bulan Mei menjadi 900 pengunjung pada bulan Juli. Lonjakan yang cukup tinggi terjadi mulai bulan Agustus hingga Desember. Jumlah pengunjung meningkat dari 1.050 pengunjung pada bulan Agustus menjadi 1.500 pengunjung pada bulan Desember. Peningkatan ini menunjukkan bahwa minat pengunjung terhadap restoran semakin tinggi, terutama menjelang musim liburan dan akhir tahun. Kondisi tersebut dapat menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan sistem reservasi yang mampu mengelola pemesanan secara efektif, menghindari terjadinya penumpukan pengunjung, serta memberikan rekomendasi tempat yang sesuai dengan kapasitas pengunjung menggunakan metode SAW.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sebuah sistem reservasi *online* berbasis *Website* yang mampu memberikan informasi ketersediaan tempat secara real-time serta membantu pengelolaan data reservasi secara lebih terstruktur.

Selain sebagai media reservasi, sistem yang dibangun juga diharapkan mampu membantu pelanggan dalam menentukan pilihan tempat yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mendukung proses rekomendasi tersebut adalah metode *Simple Additive Weighting (SAW)*.

Metode *SAW* pada penelitian saya digunakan sebagai metode Sistem Pendukung Keputusan untuk memberikan rekomendasi tempat reservasi yang paling sesuai dengan kebutuhan pelanggan di Resto 2 Ikan Janti. Permasalahan yang terjadi saat ini adalah pelanggan harus memilih tempat dengan cara datang langsung ke resto, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian antara jumlah pengunjung dengan kapasitas tempat yang dipilih. Selain itu, restoran memiliki beberapa area dengan kapasitas dan fasilitas yang berbeda-beda.

Oleh karena itu, *SAW* digunakan untuk melakukan penilaian terhadap seluruh alternatif tempat berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditentukan, yaitu Kapasitas tempat menilai kapasitas area reservasi berdasarkan jumlah orang yang dapat ditampung agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan, Jumlah pengunjung menunjukkan jumlah orang yang akan melakukan reservasi. Kriteria ini digunakan untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan dengan kapasitas area yang tersedia. Ketersediaan tempat Menilai apakah area reservasi tersedia pada tanggal dan waktu yang dipilih pelanggan sehingga nilai kesesuaian jenis area tempat duduk dengan kebutuhan pelanggan, misalnya area meja dan kursi, lesehan, atau ruang VIP yang memiliki fasilitas berbeda idak terjadi pemesanan pada area yang sudah dipesan Jenis area tempat duduk Menilai kesesuaian jenis area tempat duduk dengan kebutuhan pelanggan, misalnya area meja dan kursi, lesehan, atau ruang VIP yang

memiliki fasilitas berbeda. Metode SAW akan menghitung nilai setiap alternatif dengan memberikan bobot pada masing-masing kriteria, kemudian menghasilkan ranking. Tempat dengan nilai tertinggi akan direkomendasikan oleh sistem sebagai pilihan terbaik bagi pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* dalam pengembangan sistem reservasi *online* berbasis *Website*. Metode RAD terdiri dari empat tahapan, yaitu *Requirement Planning, User Design, Construction, dan Cutover*. Alasan Pemilihan Metode Metode RAD dipilih karena mendukung pengembangan sistem secara cepat dan fleksibel melalui pembuatan prototipe serta keterlibatan pengguna dalam proses perancangan. Metode ini sesuai untuk pengembangan sistem reservasi Resto 2 Ikan Janti yang membutuhkan penyesuaian fitur berdasarkan kebutuhan owner, admin, dan pelanggan. Justifikasi pemilihan metode penggunaan RAD dinilai sesuai karena memungkinkan kebutuhan sistem diidentifikasi sejak awal, rancangan dievaluasi melalui *prototype*, dan sistem dikembangkan berdasarkan masukan pengguna. Dengan demikian, sistem yang dihasilkan diharapkan sesuai dengan kebutuhan operasional reservasi serta mempermudah proses pengujian dan perbaikan. Objective (Tujuan Penelitian) Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem reservasi *online* berbasis Website pada Resto 2 Ikan Janti yang dapat mempermudah proses reservasi, menyediakan informasi ketersediaan tempat, serta memberikan rekomendasi area berdasarkan kapasitas dan kebutuhan pengunjung menggunakan metode *Simple Additive Weighting (SAW)*. Sistem ini juga diharapkan dapat membantu pengelola dalam mengelola data reservasi secara lebih terstruktur dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan

.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimana merancang dan membangun sistem reservasi tempat berbasis *Website* pada Resto 2 Ikan Janti?
b. Bagaimana menerapkan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* untuk menghasilkan rekomendasi pemilihan tempat sesuai dengan kapasitas pengunjung pada Resto 2 Ikan Janti?
c. Bagaimana mengevaluasi tingkat *usability* (kemudahan penggunaan) sistem reservasi tempat berbasis *Website* pada Resto 2 Ikan Janti menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dibuat batasan sebagai berikut:

a. Sistem reservasi dibangun berbasis *Website* menggunakan *framework* Laravel dan *database* MySQL.
b. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data reservasi pelanggan pada Resto 2 Ikan Janti.
c. Sistem rekomendasi menggunakan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* berdasarkan kapasitas pengunjung.
d. Kriteria yang digunakan dalam metode *SAW* meliputi Kapasitas tempat, Jumlah pengunjung, Ketersediaan tempat, Jenis area tempat duduk.

e. Sistem memiliki tiga jenis pengguna *(user)*, yaitu owner, admin, dan pelanggan.
f. Fitur yang terdapat pada sistem meliputi registrasi dan login pengguna, reservasi tempat, pengelolaan data reservasi, pengelolaan data meja, pemesanan makanan, serta rekomendasi tempat berdasarkan kapasitas pengunjung.
g. Sistem hanya digunakan untuk proses reservasi pada Resto 2 Ikan Janti dan belum mencakup cabang restoran lainnya.
h. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan fungsi sistem berjalan sesuai kebutuhan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Merancang dan membangun sistem reservasi tempat berbasis *Website* pada Resto 2 Ikan Janti menggunakan *framework* Laravel.
b. Menerapkan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* untuk memberikan rekomendasi tempat reservasi sesuai dengan kapasitas pengunjung.
c. Mengevaluasi tingkat *usability* (kemudahan penggunaan) sistem reservasi tempat berbasis *Website* pada Resto 2 Ikan Janti menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
d. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Informatika STMIK AMIKOM Surakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Bagian ini memuat manfaat penelitian:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan ke dalam permasalahan yang sesungguhnya. Di samping itu, kegiatan ini juga melatih kemampuan penulis dalam menyusun sistem informasi berbasis web serta memahami cara penerapan metode SAW untuk membantu proses pengambilan keputusan.

b. Bagi STMIK Amikom Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi akademik yang berguna sebagai bahan belajar bagi mahasiswa, terutama dalam bidang pengembangan sistem informasi dan sistem pendukung keputusan. Selain itu, karya ini juga diharapkan dapat menambah daftar koleksi tulisan ilmiah di lingkungan STMIK AMIKOM Surakarta serta dijadikan acuan bagi penelitian mendatang yang membahas topik seputar pengembangan sistem informasi dan teknologi digital, baik dalam bidang kuliner maupun pelayanan pelanggan.

c. Bagi Restoran

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mempermudah proses pengelolaan reservasi dengan lebih teratur dan efisien. Sistem yang dibangun dapat membantu mengurangi kesalahan pencatatan data reservasi, meminimalkan risiko terjadinya double booking, serta

mempermudah admin dalam mengelola data pelanggan dan data reservasi. Dengan sistem ini, admin dapat bekerja lebih mudah dan efektif. Selain itu, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui penyediaan informasi ketersediaan tempat secara real-time dan fitur rekomendasi tempat yang sesuai dengan kapasitas pengunjung. Ini akan membuat pelanggan merasa lebih puas dan membantu operasional restoran berjalan lebih lancar. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu restoran meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung kelancaran operasional restoran.

d. Bagi Pelanggan

Bagi para pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan reservasi tempat secara *online* tanpa harus datang langsung ke restoran. Sistem yang dibangun ini memungkinkan pelanggan untuk melihat ketersediaan tempat, memilih lokasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta melakukan reservasi kapan saja dan dimana saja melalui media *Website*. Selain itu, fitur rekomendasi tempat yang menggunakan metode *Simple Additive Weighting* atau *SAW* diharapkan dapat membantu pelanggan menentukan tempat yang paling sesuai berdasarkan jumlah pengunjung dan kapasitas tempat, sehingga proses reservasi menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.