

# BAB I

## LATAR BELAKANG

### 1.1 Latar Belakang

Wisata pemancingan ialah salah satu destinasi rekreasi yang diminati masyarakat sebagai sarana untuk melepas penat dan meluangkan waktu dalam suasana yang tenang. Dengan adanya kolam pemancingan, para penggemar kegiatan memancing dapat menyalurkan hobinya di tempat yang sudah disediakan dan memiliki fasilitas yang mendukung (Nugraha et al., 2024). Seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap aktivitas ini, pengelola kolam pemancingan diharapkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal dan efisien. Namun, pertumbuhan minat tersebut juga menimbulkan tantangan, terutama dalam hal manajemen jumlah pengunjung, dan pemesanan tempat (Wiyono & Fachrie, 2024).

Saat ini, pengelola dari kolam R&Y pemancingan masih bergantung pada metode manual untuk mengatur pemesanan, seperti mencatat di buku atau melalui aplikasi *Whatsapp*. Pendekatan ini sering kali menimbulkan berbagai masalah, seperti *overbooking*, kesalahan pencatatan, dan ketidakpuasan pelanggan akibat kurangnya transparansi informasi. Kualitas layanan dan tingkat informasi produk yang diberikan melalui teknologi mempengaruhi sikap konsumen terhadap layanan tersebut (Chang et al., 2010).

Untuk memenuhi kebutuhan ini, pengembangan aplikasi berbasis *web* untuk pemesanan kolam pemancingan menjadi sangat relevan. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam melakukan reservasi secara real-time serta membantu pengelola mengelola data pemesanan secara lebih efektif dan terstruktur (Ulfah & Mulyono, 2023).

Salah satu fitur yang diusulkan dalam aplikasi ini adalah penentuan pelanggan terbaik. Fitur ini penting untuk memberikan apresiasi kepada pelanggan yang aktif dan berkontribusi signifikan terhadap pendapatan kolam pemancingan. Dengan adanya penghargaan bagi pelanggan terbaik, diharapkan pelanggan akan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus menggunakan kolam pemancingan. Selain itu,

penghargaan ini dapat menciptakan persaingan yang sehat di antara pelanggan, sehingga berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan dan loyalitas pelanggan terhadap kolam pemancingan.

Untuk mendukung pengelolaan pelanggan, metode AHP terpilih untuk menentukan pelanggan terbaik bulanan. Metode ini terpilih karena mampu menguraikan masalah yang melibatkan banyak faktor atau kriteria yang kompleks. Struktur hierarki yang lebih sistematis dan mudah dipahami (Triyono, 2022). AHP memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih objektif dengan menggunakan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*), yang dapat mengevaluasi faktor-faktor penilaian secara lebih terukur dan konsisten dalam kondisi multi-faktor (Bulan & Bulan, 2019). Selain itu, metode AHP dipilih karena keunggulannya dalam memastikan konsistensi keputusan melalui perhitungan rasio konsistensi (*Consistency Ratio*), sehingga hasil penilaian dapat diandalkan dan diterapkan secara efektif dalam sistem pemesanan kolam pemancingan.

Dengan penggunaan aplikasi ini, diharapkan operasional kolam pemancingan menjadi lebih efisien, risiko *overbooking* berkurang, dan transparansi serta kepuasan pelanggan meningkat. Metode AHP yang diterapkan secara khusus untuk menentukan pelanggan terbaik setiap bulan juga akan meningkatkan loyalitas dan memberikan motivasi bagi pelanggan lainnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, beberapa permasalahan utama dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang aplikasi berbasis web untuk pemesanan dan reservasi Kolam Pancing R&Y Fishing Kuala Kapuas yang dapat memudahkan pengelola dan pelanggan dalam proses pemesanan dan manajemen reservasi?
2. Bagaimana membangun aplikasi menggunakan metode AHP dapat diimplementasikan secara efektif dalam proses pencarian pelanggan terbaik bulanan?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam pengembangan aplikasi ini, terdapat beberapa batasan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi pemesanan dan reservasi ini akan diterapkan khusus Kolam Pancing R&Y Fishing Kuala Kapuas, tidak mencakup kolam-kolam lainnya.
2. Perancangan sistem ini difokuskan pada efisiensi, mengurangi kesalahan pencatatan and *overbooking*, tidak mencakup masalah lainnya.
3. Sistem ini akan mengolah data pemesan, baik nomor handphone, nama lengkap. Data lain di luar konteks pemesanan dan reservasi tidak akan diproses.
4. Sistem ini hanya membahas *reliability* tidak dengan, *usability*, *maintainability*, *performance*, *security*.
5. *Framework* yang di gunakan ialah Laravel.
6. Sistem yang dirancang ini berbasis web dan menggunakan database PostgreSQL.
7. Metode yang diterapkan adalah *Analytic Hierarchy Process* (AHP).
8. Aplikasi berbasis *website*.
9. Pelanggan terbaik akan ditentukan berdasarkan beberapa faktor, yaitu frekuensi kunjungan, total berat ikan yang diperoleh, dan jumlah ikan di tangkap yang diadakan oleh Kolam Pancing R&Y Fishing Kuala Kapuas.
10. Metode pemilihan pelanggan terbaik akan memproses metode AHP untuk memberikan pembobotan terhadap setiap kriteria yang telah ditetapkan.
11. Penentuan pelanggan terbaik akan dilakukan setiap akhir bulan berdasarkan data yang telah terkumpul selama periode tersebut.
12. Skor data yang paling tinggi di jadikan sebagai pelanggan terbaik per bulan.

### 1.4 Tujuan

Terdapat beberapa tujuan dari pembuatan aplikasi ini sebagai berikut:

1. Merancang aplikasi berbasis web yang dapat membantu secara optimal dalam pemesanan di Kolam Pancing R&Y Fishing Kuala Kapuas.

2. Mendapatkan pelanggan terbaik menggunakan *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

### **1.5 Manfaat**

Terdapat manfaat dari pembuatan aplikasi ini sebagai berikut:

1. Dengan aplikasi pemesanan ini dapat membantu untuk melakukan dokumentasi secara *online* dan mengoptimalkan teknologi.
2. Dengan aplikasi pemesanan dan reservasi ini dapat meminimalisir kesalahan pencatatan dan terjadinya *overbooking* di Kolam Pancing R&Y Fishing Kuala Kapuas.
3. Mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan secara langsung tanpa perlu datang ke tempat..
4. Memberikan transparansi informasi terkait ketersediaan kolam dan jadwal kepada pelanggan.
5. Mempermudah pengelola dalam mengakses data pelanggan dan histori pemesanan secara terstruktur dan terpusat.
6. Meningkatkan loyalitas pelanggan melalui fitur apresiasi pelanggan terbaik dengan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).
7. Mendukung pengambilan keputusan yang lebih bagus berdasarkan data yang terstruktur dan akurat.
8. Mempermudah proses analisis dan evaluasi terhadap tingkat kunjungan dan kepuasan pelanggan.
9. Memungkinkan pengembangan sistem di masa depan dengan integrasi fitur baru sesuai kebutuhan.

## 1.6 Sistematika Penilaian

Untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan skripsi ini, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, dan sistematika penelitian.
- BAB II** : Tinjauan Pustaka yang berisi teori-teori dasar terkait dengan permasalahan yang relevan dengan penelitian ini.
- BAB III** : Analisis dan Perancangan yang mencakup perancangan sistem menggunakan *flowchart*, desain struktur menu, dan desain tampilan sistem.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan yang menyajikan laporan analisis data yang telah dilakukan serta penjelasan tentang temuan hasil penelitian.
- BAB V** : Kesimpulan dan Saran yang berisi kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang diperoleh.