

---

# Jurnal Penelitian, Pengembangan, Pembelajaran, dan Teknologi (JP3T)

Volume 3 Number 3 (2025)

<https://jurnalcendekia.id/index.php/jp3t>

---

## Analisis Penerimaan Pengunjung terhadap Sistem Reservasi dan Pembayaran *Online* di Kolam Renang

Muhammad Syaleh <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

\* Penulis Korespondensi: [msyaleh3@gmail.com](mailto:msyaleh3@gmail.com)

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengunjung terhadap implementasi sistem reservasi dan pembayaran online di kolam renang di Kota Semarang. Transisi dari sistem konvensional ke digitalisasi layanan menjadi fenomena penting di era Revolusi Industri 4.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di tiga kolam renang besar di Kota Semarang. Partisipan penelitian terdiri dari 20 pengunjung yang pernah menggunakan sistem online, 5 staf administrasi, dan 3 manajer operasional. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengunjung dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kepercayaan (*trust*), dan manfaat yang dirasakan (*perceived benefits*). Meskipun pengunjung menghargai kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, beberapa kendala seperti kurangnya literasi digital, masalah teknis, dan keengganan untuk berbagi data pribadi masih menjadi tantangan. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola kolam renang dalam merancang dan mengoptimalkan sistem digital yang lebih *user-friendly*.

**Keyword:** Penerimaan, Pengunjung, Sistem Reservasi, Pembayaran *Online*, Kolam Renang

---

### Pendahuluan

Di era digital saat ini, adopsi teknologi informasi telah menjadi keharusan bagi berbagai sektor, termasuk industri rekreasi dan pariwisata. Penerapan sistem reservasi dan pembayaran online telah mengubah cara penyedia layanan, seperti hotel, restoran, dan tempat wisata, berinteraksi dengan pelanggan. Sistem ini tidak hanya menawarkan efisiensi operasional bagi penyedia layanan, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. Dengan sistem online, pengunjung dapat memesan tiket atau slot waktu kunjungan dari mana saja dan kapan saja, menghindari antrean panjang, dan mendapatkan konfirmasi instan. Di Kota Semarang, di mana sektor pariwisata dan rekreasi terus berkembang, penerapan teknologi ini menjadi sangat relevan, khususnya di fasilitas publik seperti kolam renang.

Penerimaan teknologi oleh pengguna tidak selalu berjalan mulus. Berbagai model teoritis, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis

---

(1989), menunjukkan bahwa penerimaan sebuah sistem teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) dan manfaat yang dirasakan (Perceived Usefulness). Namun, dalam konteks layanan rekreasi, faktor-faktor lain seperti kepercayaan terhadap sistem (Trust), risiko yang dirasakan, dan kualitas layanan (Service Quality) juga memainkan peran penting. Penerimaan yang rendah dapat mengakibatkan kegagalan implementasi teknologi, meskipun secara teknis sistem tersebut berfungsi dengan baik.

Meskipun banyak kolam renang di Kota Semarang telah mengadopsi sistem reservasi dan pembayaran online, belum banyak penelitian yang menganalisis secara mendalam bagaimana pengunjung, sebagai pengguna akhir, menerima dan menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis kualitatif terhadap pengalaman pengunjung di tiga kolam renang utama. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini akan menggali perspektif pengunjung dan pengelola secara holistik untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama: 1) Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengunjung terhadap sistem reservasi dan pembayaran online. 2) Mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi pengunjung dalam menggunakan sistem tersebut. 3) Merumuskan rekomendasi praktis bagi pengelola kolam renang untuk meningkatkan kualitas dan penerimaan sistem digital mereka. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan layanan rekreasi yang lebih adaptif dan user-friendly di era digital.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena penerimaan pengunjung terhadap sistem reservasi dan pembayaran daring. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif bagaimana sistem ini diterapkan dan diterima dalam konteks nyata di tiga kolam renang besar di Kota Semarang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada popularitas dan keragaman pengunjung, yang sangat penting untuk mendapatkan data yang kaya. Partisipan penelitian dipilih secara purposive sampling, terdiri dari 20 pengunjung yang berusia 18 tahun ke atas dan pernah menggunakan sistem daring tersebut. Selain itu, untuk mendapatkan perspektif holistik, penelitian ini juga melibatkan 5 staf administrasi dan 3 manajer operasional sebagai perwakilan dari pihak penyedia layanan.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama untuk memastikan validitas dan kedalaman informasi. Pertama, wawancara mendalam dengan seluruh partisipan dilakukan untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka secara rinci. Kedua, observasi langsung di area loket tiket dan pintu masuk dilakukan untuk mengamati interaksi dan proses yang terjadi di lapangan. Terakhir, analisis dokumen terkait, seperti panduan penggunaan sistem dan data transaksi, digunakan untuk melengkapi temuan. Semua data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan langkah-langkah yang diusulkan oleh Braun & Clarke (2006). Proses ini melibatkan transkripsi data, pengkodean, dan pembentukan tema-tema utama. Triangulasi sumber (pengunjung, staf, dan manajer) digunakan untuk memverifikasi keabsahan temuan, memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik akurat dan andal.

## Hasil & Pembahasan

### Hasil

#### Kemudahan Penggunaan (Usability)

Sebagian besar pengunjung menyatakan bahwa sistem reservasi dan pembayaran online memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Fitur-fitur seperti pemilihan tanggal, jam, dan jenis tiket dianggap sangat membantu. Seorang pengunjung (P1) menyatakan, "Saya cuma butuh 4-5 klik untuk pesan tiket. Gampang banget, tidak perlu pusing." Namun, ada beberapa temuan di lapangan yang menunjukkan bahwa beberapa pengunjung yang lebih tua kesulitan dalam navigasi. Seorang staf administrasi (S2) mengungkapkan, "Sering ada bapak-bapak atau ibu-ibu yang datang ke loket sambil bawa HP, minta diajari cara pesannya. Kadang mereka bingung isi data."

#### Manfaat yang Dirasakan (Perceived Benefits)

Pengunjung merasakan manfaat utama berupa efisiensi waktu dan kepastian. Mereka tidak perlu lagi khawatir tiket habis atau mengantre panjang, terutama pada akhir pekan. Seorang pengunjung (P5) mengatakan, "Saya bisa pesan tiket dari rumah, jadi pas sampai sini tinggal tunjukkan barcode-nya. Tidak perlu antre, langsung masuk. Hemat waktu sekali." Dari sisi pengelola, manajer (M1) juga merasakan manfaatnya, "Kami bisa mengontrol jumlah pengunjung per jam, jadi tidak over-kapasitas."

#### Kepercayaan (Trust) dan Keamanan Data

Isu kepercayaan menjadi faktor penting. Sebagian besar pengunjung merasa aman bertransaksi online, terutama jika sistem terintegrasi dengan platform pembayaran terpercaya seperti GoPay atau DANA. Namun, sebagian kecil pengunjung, terutama yang tidak terbiasa dengan transaksi digital, masih merasa khawatir. Seorang pengunjung (P12) menyatakan, "Saya khawatir data KTP atau nomor HP saya disalahgunakan. Jadi lebih suka bayar tunai saja."

#### Tantangan dan Hambatan Teknis

Meskipun sistem dinilai baik, ada beberapa hambatan teknis yang ditemui. Beberapa pengunjung mengeluhkan koneksi internet yang tidak stabil saat mencoba mengakses website, atau server yang lambat saat peak hour. Seorang manajer (M3) mengakui, "Kami masih sering troubleshoot server kalau lagi ramai. Ini jadi masalah bagi pengunjung yang mau pesan dadakan." Selain itu, kurangnya literasi digital pada sebagian pengunjung juga menjadi hambatan, yang diperkuat oleh artikel relevan dari S. Rahayu (2020) yang menemukan bahwa literasi digital berperan signifikan dalam penerimaan teknologi di sektor pariwisata.

#### Dukungan Artikel Relevan

Temuan ini konsisten dengan artikel oleh W. Setyawan (2021) yang menemukan bahwa kemudahan dan manfaat yang dirasakan adalah prediktor kuat terhadap niat penggunaan sistem reservasi online. Selain itu, Davis (1989) dalam model TAM-nya telah memprediksi hal ini. Self-Efficacy dan Computer Anxiety juga menjadi variabel penting yang memengaruhi kemudahan penggunaan, sesuai dengan temuan di lapangan terkait kesulitan yang dialami pengunjung senior.

### Pembahasan

Di berbagai belahan dunia, sistem pembayaran di kolam renang telah mengalami transformasi signifikan, bergeser dari model tradisional berbasis tiket fisik atau uang tunai menuju solusi digital yang lebih modern. Dulu, hampir semua kolam renang mengandalkan kasir manual dan loket tiket, di mana pengunjung harus mengantre untuk membayar secara langsung. Proses ini seringkali tidak efisien, terutama saat kolam renang ramai, yang menyebabkan antrean panjang dan potensi kesalahan dalam transaksi. Sistem tradisional ini juga membatasi fleksibilitas bagi pengelola untuk mengumpulkan data pengunjung atau menawarkan promosi.

Perkembangan teknologi pembayaran membawa revolusi, dimulai dengan adopsi sistem kartu debit dan kredit di loket pembayaran. Namun, inovasi yang paling signifikan adalah munculnya sistem reservasi dan pembayaran online. Dengan sistem ini, pengunjung dapat memesan slot waktu dan membayar tiket melalui situs web atau aplikasi, jauh sebelum mereka tiba di lokasi. Hal ini tidak hanya mengurangi antrean di loket, tetapi juga memungkinkan pengelola untuk mengatur jumlah pengunjung secara efektif, terutama di masa pandemi yang menuntut pembatasan kapasitas.

Penerimaan pengunjung terhadap sistem digital ini sangat bervariasi, dipengaruhi oleh beberapa faktor. Di negara-negara maju seperti Amerika Serikat atau Singapura, di mana adopsi teknologi digital sudah sangat tinggi, sistem ini diterima dengan baik. Pengunjung menghargai kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang ditawarkan. Mereka dapat merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik dan menghindari kekecewaan karena kapasitas penuh. Banyak pengelola kolam renang juga menawarkan insentif, seperti diskon untuk pembayaran online, untuk mendorong transisi ini.

Namun, di beberapa negara berkembang atau di wilayah dengan akses teknologi yang terbatas, penerimaan sistem ini masih menghadapi tantangan. Beberapa pengunjung, terutama dari generasi yang lebih tua, mungkin merasa tidak familiar atau tidak nyaman dengan teknologi digital. Kekhawatiran tentang keamanan data pribadi dan transaksi online juga menjadi faktor penghambat. Di samping itu, ketersediaan koneksi internet yang tidak stabil dan kepemilikan perangkat pintar yang rendah dapat menjadi kendala serius bagi masyarakat luas.

Secara keseluruhan, tren menuju digitalisasi pembayaran di kolam renang menunjukkan pergeseran global dalam industri rekreasi. Meskipun tantangan dalam penerimaan dan implementasi masih ada, sistem ini menawarkan manfaat besar bagi pengelola dan pengunjung, seperti peningkatan efisiensi, manajemen kapasitas yang lebih baik, dan pengalaman pelanggan yang lebih nyaman. Oleh karena itu, kolam renang di seluruh dunia terus beradaptasi dengan model hibrida, di mana opsi pembayaran digital dan tunai tetap tersedia untuk melayani berbagai segmen pengunjung.

Temuan dari penelitian ini memperkuat relevansi Technology Acceptance Model (TAM) sebagai kerangka kerja utama untuk memahami adopsi teknologi dalam konteks layanan rekreasi. Penerimaan pengunjung terhadap sistem reservasi dan pembayaran daring di kolam renang sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Pengunjung yang memiliki persepsi positif terhadap kedua faktor ini cenderung menunjukkan tingkat penggunaan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang dirancang dengan user interface (UI) dan user experience (UX) yang intuitif sangat krusial untuk memastikan adopsi yang luas di kalangan masyarakat.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang melampaui TAM. Salah satu isu paling signifikan adalah kepercayaan dan keamanan data. Bagi banyak pengunjung, terutama mereka yang masih ragu-ragu dengan transaksi digital, kekhawatiran ini menjadi pertimbangan utama. Oleh karena itu, para pengelola harus membangun kepercayaan melalui sistem keamanan yang transparan dan komunikasi yang jelas mengenai perlindungan data pribadi. Hal ini sejalan dengan penelitian A. S. Hidayat (2019) yang menemukan bahwa kepercayaan pada layanan digital seringkali menjadi faktor penentu yang lebih besar daripada sekadar manfaat yang ditawarkan.

Meskipun sistem daring menawarkan efisiensi yang signifikan, tantangan seperti keterbatasan teknis dan kesenjangan literasi digital tidak dapat diabaikan. Masih ada segmen pengunjung yang kurang melek teknologi dan merasa enggan untuk menggunakan sistem ini. Ini menunjukkan bahwa pengelola tidak bisa sepenuhnya meninggalkan layanan konvensional. Sebuah model hibrida adalah solusi terbaik, di mana opsi pembayaran tunai dan reservasi manual masih tersedia.

---

Pendekatan hibrida ini juga selaras dengan rekomendasi dari N. Sari (2022) yang menekankan pentingnya fleksibilitas dalam layanan publik di era digital. Manajer kolam renang dapat mengalokasikan staf khusus untuk membantu pengunjung yang kesulitan, atau menyediakan panduan visual yang mudah dipahami di area loket. Upaya ini memastikan bahwa sistem dapat diakses oleh semua segmen pengunjung, tanpa meninggalkan mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Secara keseluruhan, implementasi sistem reservasi dan pembayaran daring di kolam renang di Kota Semarang telah berhasil menawarkan manfaat yang signifikan, baik bagi pengunjung maupun pengelola. Namun, untuk memastikan penerimaan yang berkelanjutan, pengelola harus fokus pada tiga pilar utama: meningkatkan usability, membangun kepercayaan melalui keamanan data yang solid, dan menyediakan dukungan yang memadai bagi semua segmen pengunjung, termasuk mereka yang memiliki literasi digital rendah.

Meski demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang penting untuk diakui. Pertama, sifat studi kasus yang terfokus pada tiga kolam renang di satu kota membuat temuan tidak dapat digeneralisasi. Kedua, data yang dikumpulkan bersifat kualitatif, sehingga tidak memungkinkan untuk mengukur hubungan sebab-akibat atau korelasi antar variabel secara statistik. Ketiga, penelitian ini tidak menyertakan perspektif dari penyedia layanan pihak ketiga, yang dapat memberikan wawasan teknis yang berbeda.

Untuk penelitian di masa depan, direkomendasikan untuk melakukan penelitian kuantitatif berskala besar dengan menggunakan survei untuk mengukur tingkat penerimaan secara statistik di berbagai fasilitas rekreasi. Kombinasi metode (mixed-methods) juga disarankan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada analisis komparatif antar industri rekreasi yang berbeda, meninjau dampak pasca-pandemi terhadap niat penggunaan sistem daring, dan mengeksplorasi peran social media marketing dan influencer dalam meningkatkan adopsi teknologi di kalangan generasi milenial dan Gen Z.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kualitatif terhadap penerimaan pengunjung di tiga kolam renang di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem reservasi dan pembayaran online secara umum diterima dengan baik. Faktor utama yang mendorong penerimaan adalah kemudahan penggunaan yang tinggi dan manfaat yang dirasakan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kepastian. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, yaitu isu kepercayaan dan keamanan data, hambatan teknis, dan kesenjangan literasi digital pada segmen pengunjung tertentu. Untuk mengoptimalkan penerimaan, pengelola disarankan untuk terus meningkatkan kualitas teknis sistem, membangun kepercayaan dengan komunikasi yang transparan, dan menyediakan opsi layanan hibrida yang mengakomodasi semua segmen pengunjung. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi industri rekreasi dalam merancang strategi digital yang lebih inklusif.

### **Daftar Pustaka**

- Ajzen, I. (1991). "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. (Ini adalah sumber klasik tentang Technology Acceptance Model atau TAM)

- Hidayat, A. S., & Susanto, R. (2019). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen pada Layanan E-commerce di Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 7(2), 120-135.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- McKinsey & Company. (2020). "The Digital-First Customer: A Post-Pandemic Reality." Diakses dari <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-digital-first-customer-a-post-pandemic-reality>.
- Puspitasari, D. (2021). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Aplikasi Digital untuk Layanan Publik." *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(1), 88-100.
- Putra, I. G. A., & Sari, D. P. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan E-ticketing terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata." *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 1-12.
- Riyadi, A., & Widiastuti, E. (2021). "Analisis Persepsi Pengguna terhadap Aplikasi Reservasi Olahraga Berbasis Mobile." *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 220-235.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sari, N., & Pratama, B. (2022). "Analisis Kesiapan Digital UMKM dalam Menghadapi Era Digital: Studi Kasus pada Bisnis Makanan dan Minuman." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45-60.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View." *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. (Ini adalah sumber penting tentang Unified Theory of Acceptance and Use of Technology atau UTAUT)
- Wahyudi, S. (2018). "Kualitas Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Bisnis Jasa." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 150-165.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.