

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aktivitas manusia. Salah satu wujud perkembangan tersebut adalah penerapan teknologi informasi dalam menyelesaikan berbagai persoalan serta menunjang kemudahan hidup di berbagai sektor [1]. Salah satu bidang yang tidak luput dari penggunaan teknologi informasi adalah bidang pariwisata.

Sebagai sektor yang mengalami pertumbuhan pesat dan berkontribusi besar terhadap perekonomian, termasuk di Indonesia, pariwisata perlu memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah berbagai aktivitas masyarakat. Kurangnya infrastruktur berbasis teknologi dalam sektor ini dapat menghambat pertumbuhan pariwisata, termasuk kesulitan dalam memperoleh informasi tentang suatu wilayah, khususnya aspek kebudayaannya yang merupakan aset penting dalam pengembangan wisata [1].

Pemanfaatan teknologi dalam industri pariwisata tidak hanya terbatas pada transaksi tiket, tetapi juga mencakup penyebaran informasi mengenai destinasi wisata, yang sering kali berasal dari observasi maupun pengalaman langsung saat mengunjungi suatu tempat [2].

Penerapan sistem informasi dalam sektor pariwisata menjadi krusial untuk mendukung efisiensi kerja dan perluasan jangkauan pasar, seperti dalam hal manajemen informasi, sistem reservasi, promosi destinasi, hingga pemesanan tiket wisata. Kehadiran sistem informasi ini sangat membantu pengelola untuk memperoleh data secara akurat dan meningkatkan kinerja operasional [3].

Potensi wisata Indonesia yang begitu kaya dengan keindahan alam dan kenyamanan akan kurang maksimal jika tidak diimbangi dengan sistem kerja yang efisien. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi yang dapat menunjang aktivitas operasional wisata menjadi sebuah kebutuhan untuk mendorong kemajuan sektor ini ke depan [4].

Salah satu contoh destinasi wisata yang memiliki potensi besar adalah Bukit Kahi yang berada di Desa Kertagena Dajah, Kecamatan Kadur, Kabupaten

Pamekasan, Jawa Timur. Kawasan ini memiliki luas sekitar 8 hektare dengan karakteristik lahan berbatu, menyuguhkan panorama alam yang memukau serta dilengkapi berbagai fasilitas penunjang seperti kolam renang, gazebo, spot foto, dan sarana lainnya [5]. Meskipun sudah dikenal luas di Pamekasan, Bukit Keki hingga kini belum memiliki sistem informasi berupa aplikasi atau *website*.

Biasanya, wisatawan langsung menuju ke destinasi wisata dan membeli tiket di lokasi. Hal ini sering terjadi terutama saat musim liburan, ketika banyak wisatawan yang mengantri untuk membeli tiket. Kondisi ini dapat menyebabkan antrean yang panjang dan membuang – buang waktu [2]. Kondisi ini juga terjadi di wisata Bukit Keki, Pamekasan. Oleh karena itu, penyediaan tiket wisata secara online dapat mempermudah wisatawan untuk memesan tiket tanpa perlu mengunjungi langsung destinasi wisata.

Melalui transaksi elektronik, dimana pemesanan dapat dilakukan secara *online*, telah mulai menjadi alternatif yang lebih efisien dan efektif [6]. Transaksi elektronik tersebut pada bidang pariwisata didapati pada sistem informasi, yang dapat membantu destinasi wisata untuk berkembang dan memberikan kemudahan pada pengelola wisata dan calon pengunjung wisata. Beberapa tempat wisata telah menerapkan sistem reservasi melalui telepon dan aplikasi *mobile*. Namun, solusi-solusi ini memiliki keterbatasan. Misalnya, aplikasi *mobile* membutuhkan instalasi di perangkat, sementara reservasi melalui telepon rentan terhadap kesalahan dalam pemesanan. Meskipun sistem – sistem ini memberikan perbaikan dibandingkan metode manual, masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan bagi pengunjung dan pengelola destinasi wisata seperti Bukit Keki, terutama dari segi kepraktisan dan jangkauan yang luas.

Solusi yang disebutkan tidak termasuk dalam sistem informasi pariwisata yang sangat penting bagi kemajuan tempat wisata [4], artinya tidak ada sistem informasi yang memudahkan pengunjung melakukan pembelian tiket secara *online*, dan bagi pengelola tanpa adanya sistem informasi tidak ada media untuk promosi serta memudahkan kegiatannya yang lain seperti pendataan.

Untuk itu, dibutuhkan perancangan sistem informasi berbasis *website* wisata Bukit Keki menjadi media penjualan tiket dan promosi yang dapat diakses secara global, serta pengunjung dapat melakukan proses pembelian tiket paket wisata

secara online meliputi proses pemesanan tiket dan melakukan pembayaran tanpa harus mengunjungi lokasi secara langsung. Sehingga dengan adanya sistem informasi, tidak hanya mempermudah wisatawan tetapi juga memberikan kemudahan bagi pengelola dalam mengelola laporan penjualan dan pengunjung [7].

Pengembangan sistem informasi pembelian tiket online pada paket wisata Bukit Keki dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dan pengelola wisata. Proses pengembangan dilakukan menggunakan metode *waterfall* yang dikenal menggunakan pendekatan liner-sekuensial, sehingga menghasilkan sistem informasi yang memungkinkan pembelian tiket paket wisata secara *online*. Dengan pemesanan dan pembayaran tiket secara *online*, mengikuti kesepakatan harga yang telah ditentukan, sehingga proses menjadi lebih efektif dan efisien [8], dengan ini wisatawan lebih mudah memperoleh tiket tanpa perlu datang langsung ke lokasi.

Sistem informasi dirancang untuk menjawab kebutuhan pengunjung akan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan pembelian tiket secara daring, sekaligus membantu pengelola dalam mencatat transaksi serta mengelola data pengunjung secara efisien. Melalui sistem yang dikembangkan ini, pengunjung dapat memilih paket wisata yang tersedia, melakukan pemesanan, dan menyelesaikan proses pembayaran tanpa harus datang langsung ke lokasi. Selain meningkatkan kenyamanan pengunjung, sistem ini juga mendukung pengelola dalam melakukan monitoring penjualan tiket, pengelolaan statistik data pengunjung, serta pencatatan riwayat transaksi pengeluaran dan pemasukan, untung rugi yang tersimpan dalam basis data sistem secara otomatis.

Penerapan sistem informasi ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan di Bukit Keki. Dengan adanya digitalisasi proses pembelian tiket, waktu layanan menjadi lebih cepat, risiko kesalahan dalam pencatatan berkurang, dan pengelolaan data pengunjung menjadi lebih tertata. Pengujian sistem informasi pembelian tiket secara online ini dilakukan menggunakan umpan balik dari pengguna melalui *User Acceptance Test* (UAT), untuk menilai sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya dalam memberikan kemudahan dalam proses pembelian tiket wisata.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Wisata Bukit Keki menghadapi tantangan dalam menyebarkan informasi mengenai detail pariwisata yang ditawarkan dengan cepat, efisien, dan mudah diakses oleh pengunjung. Selain itu, saat ini proses pemesanan tiket masih dilakukan secara manual di lokasi, yang menyebabkan antrean, pencatatan yang tidak efisien, dan keterbatasan dalam pengelolaan data pengunjung. Ketiadaan sistem informasi menyulitkan upaya promosi dan pencatatan secara sistematis. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pelayanan terhadap pengunjung khususnya dalam pembelian tiket paket wisata yang masih secara manual dan menyulitkan pengelola dalam pendataan pengunjung, serta arus keuangan.

1.2.2 Metode Usulan

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengembangkan sistem informasi pembelian tiket paket wisata online berbasis web. Sistem ini mencakup fitur pemesanan tiket, manajemen paket wisata, serta dashboard pengelola untuk pencatatan kunjungan dan transaksi. Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah Waterfall, yang terdiri dari tahapan analisis, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan [9].

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana sistem informasi berbasis web dapat membantu proses pembelian tiket paket wisata secara online di wisata Bukit Keki?
2. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi yang telah dibangun berdasarkan hasil pengujian *User Acceptance Test*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan sistem informasi berbasis web yang memfasilitasi pemesanan tiket online untuk Wisata Bukit Keki. Serta menyediakan fitur manajemen paket wisata dan transaksi yang dapat diakses secara efisien oleh pengelola.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem melalui metode pengujian *User Acceptance Test* (UAT).

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam mengakses layanan pemesanan tiket secara online tanpa harus datang langsung ke lokasi. Serta

membantu pengelola wisata dalam melakukan pencatatan data transaksi dan pengunjung secara sistematis dan *real-time*.

2. Menjadi acuan dalam pengembangan sistem informasi serupa pada destinasi wisata lokal lainnya.

1.4 Batasan-Batasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya mencakup pengembangan sistem informasi untuk pemesanan tiket online dan manajemen paket wisata, tanpa melibatkan fitur rekomendasi atau integrasi dengan sistem pembayaran digital.
2. Metode pengembangan yang digunakan adalah Waterfall yang merupakan pendekatan sekuensial dari tahap analisis hingga pemeliharaan.
3. Evaluasi sistem difokuskan pada pengujian fungsional menggunakan BlackBox dan penggunaan melalui *User Acceptance Test* untuk menilai kepuasan dan kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna akhir.

1.5 Sistematika Skripsi

1. Bab 1 Pendahuluan: Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan – batasan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.
2. Bab 2 Kajian Pustaka: Bab ini memuat kajian teori yang relevan dengan topik penelitian, termasuk sistem informasi, metode pengembangan sistem *waterfall*, dan *User Acceptance Test* (UAT). Bab ini juga menyajikan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai referensi dan pembanding.
3. Bab 3 Metodologi Penelitian: Bab ini menjelaskan secara rinci metode penelitian yang digunakan, mulai dari metode pengembangan sistem, tahapan penelitian berdasarkan model *waterfall*, teknik pengumpulan data, skenario pengujian, dan gambaran alur penelitian.
4. Bab 4 Hasil dan Pembahasan: Bab ini memaparkan hasil dari setiap tahapan pengembangan sistem, mulai dari analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi. Pengujian dilakukan menggunakan UAT untuk menilai tingkat penerimaan pengguna. Hasil pengujian kemudian dianalisis untuk menilai efektivitas sistem informasi yang dikembangkan.
5. Bab 5 Penutup Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut.