

BAB 1

USULAN GAGASAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Pariwisata juga menjadi faktor pertumbuhan ekonomi daerah karena adanya perputaran uang, dan banyak masyarakat yang bergantung ke tempat wisata sekitar permukiman mereka. Pariwisata juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan manusia, meningkatkan hubungan sosial, menghubungkan orang dengan alam dan warisan budaya, menghasilkan pendapatan untuk digunakan dalam konservasi, berkontribusi pada ekonomi lokal, membina identitas lokal atau pribumi, dan mengembangkan kesadaran konservasi[1-2].

Terdapat beraneka ragam jenis pariwisata di Indonesia, misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Wisata-wisata tersebut memiliki daya tarik mereka tersendiri. Wisata alam menghadirkan manfaat penting bagi individu, komunitas, dan masyarakat karena dengan mengunjungi tempat-tempat wisata alam dapat memberikan kesempatan bagi turis untuk belajar tentang sistem alami dan mengembangkan keterikatan pada tempat-tempat yang berkontribusi terhadap efek spillover positif[3,4].

Liburan memiliki makna yang berbeda bagi setiap orang. Bagi para traveller, itu melambangkan pengalaman. Bagi orang tua, liburan adalah pelarian, sarana mendekatkan diri dengan keluarga, dan akomodasi yang terjangkau. Liburan adalah bentuk rekreasi luar ruangan yang merupakan bagian kegiatan dan bagian akomodasi. Liburan pada masa kini telah berkembang dari yang awalnya memiliki banyak keterbatasan seperti sulitnya melakukan booking, sulit mencari petunjuk arah dan informasi lainnya menjadi mudah, hanya bermodalkan ponsel pintar, kita sudah bisa mencari destinasi liburan apapun yang kita mau dengan harga dan fasilitas yang sesuai. Karena mudahnya akses informasi liburan telah mengalami peningkatan permintaan, yang disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk nilai dari pengalaman semacam itu, peningkatan variasi, peningkatan kualitas produk dan fasilitas, serta kebutuhan untuk melarikan diri dari lingkungan perkotaan dan berbagai stres yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari[5], khususnya adalah staycation.

Dalam menghadapi era modern dengan permintaan pariwisata yang terus meningkat, penting bagi destinasi wisata untuk mengikuti tren terkini. Salah satu tren yang saat ini muncul adalah *staycation*, yaitu kegiatan berlibur yang hanya menginap di hotel dan merasakan suasana yang berbeda dari yang ada di rumah. Pihak hotel seharusnya mengakomodasi kebutuhan ini dan menyediakan pemesanan booking online dengan harga yang murah dan terjangkau namun dengan fasilitas yang tidak murahan. Oleh karena itu, menjadi sangat penting bagi pihak pengelola untuk terus meningkatkan layanan dan standar kualitas mereka.

Namun, di balik kemudahan akses informasi dan kemajuan teknologi dalam sektor pariwisata, masih terdapat sejumlah masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan teknologi, khususnya dalam menggunakan ponsel pintar untuk melakukan pemesanan dan mendapatkan informasi terkait liburan. Keterbatasan ini dikenal sebagai gagap teknologi atau kurangnya pemahaman terhadap penggunaan perangkat mobile. Fenomena ini menjadi hambatan bagi sebagian individu yang ingin menikmati kemudahan dalam merencanakan dan memesan akomodasi untuk liburan mereka. Oleh karena itu, kami mengembangkan sebuah aplikasi booking mobile yang terintegrasi dengan kecerdasan buatan (AI) untuk membantu pengguna yang masih kurang familiar dengan teknologi. Dengan aplikasi ini, diharapkan pengguna dapat dengan mudah dan nyaman melakukan pemesanan serta mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa mengalami kendala berarti.

1.2 Informasi Pendukung Masalah

Masih banyak masyarakat yang belum memahami teknologi terkini, terutama dalam mengoperasikan gadget pintar. Hal ini terutama dirasakan oleh kelompok masyarakat berusia 40 hingga 60 tahun, yang sering kali mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang cepat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, hanya 76,95% masyarakat Jawa Tengah yang memiliki keterampilan TIK, menunjukkan bahwa 23,05% masyarakat masih gaptek[6]. Meskipun mereka menyadari manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi modern, banyak dari mereka yang merasa terbebani oleh kompleksitas penggunaan perangkat mobile dan aplikasi yang ada.

Informasi dan telekomunikasi telah memiliki peran yang sangat penting dan nyata. Warga harus bisa menguasai teknologi dan informasi, agar tidak gaptek (gagap teknologi)[7]. Kurangnya inisiatif di kalangan masyarakat berusia 40 hingga 60 tahun untuk mempelajari hal-hal baru menjadi faktor utama mengapa banyak dari mereka masih kurang memahami teknologi. Kelompok usia ini sering kali merasa nyaman dengan rutinitas dan cara-cara

tradisional yang telah mereka kenal selama bertahun-tahun, sehingga mereka cenderung enggan mencoba atau belajar menggunakan perangkat dan aplikasi teknologi terbaru.

Selain itu, ada perasaan takut akan membuat kesalahan atau merusak perangkat yang baru mereka gunakan, yang membuat mereka semakin ragu untuk bereksperimen dengan teknologi baru. Hambatan ini diperparah oleh kurangnya dukungan atau pelatihan yang memadai untuk membantu mereka menguasai keterampilan teknologi dasar. Akibatnya, banyak dari mereka yang merasa tertinggal dan mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan digital yang terus berkembang pesat. Situasi ini berdampak langsung pada kemampuan mereka untuk memanfaatkan berbagai layanan modern, seperti aplikasi mobile untuk pemesanan akomodasi liburan, yang sebenarnya dapat sangat memudahkan hidup mereka.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menciptakan solusi yang lebih *user-friendly* dan menyediakan panduan yang jelas serta dukungan yang memadai, sehingga masyarakat di kelompok usia ini dapat lebih mudah memahami dan menggunakan teknologi. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan mereka dapat merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk belajar serta memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka.

1.3 Analisis Umum

1.3.1 Survei Masyarakat Kalangan Usia 40 tahun ke atas

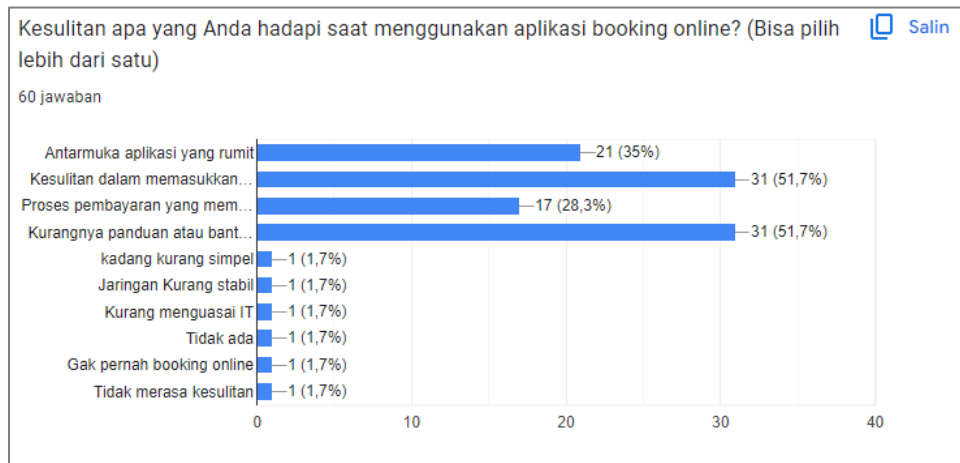
Untuk membantu mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, telah dilakukan survei dengan partisipasi 60 responden yang berusia 40 tahun ke atas.



Gambar 1.1 Survei kesulitan orang tua dalam menggunakan aplikasi booking

Berdasarkan hasil survei pada pertanyaan "Seberapa sering Anda membutuhkan bantuan orang lain saat menggunakan aplikasi booking online?", mayoritas responden yang merupakan orang tua berusia 40 tahun ke atas menyatakan bahwa mereka sering membutuhkan bantuan

saat menggunakan aplikasi booking online. Sebanyak 16 responden (26,7%) menjawab mereka selalu membutuhkan bantuan (skor 5), sementara 14 responden (23,3%) menjawab mereka sering membutuhkan bantuan (skor 2). Ini menunjukkan bahwa banyak orang tua berusia 40 tahun ke atas masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi booking online dan membutuhkan bantuan dari orang lain. Hal ini menyoroti pentingnya peningkatan user interface dan adanya fitur bantuan dalam aplikasi untuk membantu pengguna dalam proses pemesanan online.



Gambar 1.2 Faktor kesulitan responden dalam menggunakan aplikasi booking

Berdasarkan hasil survei pada pertanyaan "Kesulitan apa yang Anda hadapi saat menggunakan aplikasi booking online?", mayoritas mengidentifikasi beberapa kendala utama. Sebanyak 31 responden (51,7%) melaporkan kesulitan dalam memasukkan data, menunjukkan bahwa antarmuka pengguna perlu lebih intuitif dan user-friendly. Selain itu, 17 responden (28,3%) mengalami kebingungan dalam proses pembayaran, menyoroti perlunya prosedur pembayaran yang lebih sederhana dan jelas. Selain itu, 31 responden (51,7%) merasa bahwa kurangnya panduan atau bantuan dalam aplikasi merupakan kendala signifikan, mengindikasikan pentingnya fitur bantuan yang mudah diakses dan informatif. Kesimpulan ini menekankan perlunya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi booking online.

1.3.2 Aspek Sosial dan Budaya

Beberapa individu menghadapi tantangan dalam menerima atau beradaptasi dengan teknologi baru karena perbedaan budaya atau nilai-nilai sosial yang mendasari preferensi mereka terhadap penggunaan teknologi. Budaya dan nilai-nilai sosial dapat mempengaruhi bagaimana individu memandang dan memilih untuk menggunakan teknologi. Misalnya, dalam

beberapa komunitas, nilai-nilai tradisional yang kuat dapat memperlambat adopsi teknologi baru karena preferensi untuk mempertahankan cara-cara yang sudah dikenal dan terbukti sejak lama[8]. Pemertahanan nilai-nilai ini sering kali dipersepsikan sebagai cara untuk menjaga identitas budaya dan menghormati warisan leluhur, yang dapat bertentangan dengan penggunaan teknologi baru yang dianggap sebagai asing atau tidak cocok dengan nilai-nilai tradisional.

Kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi juga dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, akses terhadap sumber daya teknologi, dan dukungan dari lingkungan sosial. Penggunaan teknologi baru dapat dianggap sebagai tantangan bagi individu yang kurang memiliki pendidikan formal atau yang memiliki akses terbatas terhadap sumber daya teknologi seperti komputer atau internet. Dukungan dari lingkungan sosial, termasuk dari keluarga, teman, dan masyarakat, juga dapat mempengaruhi seberapa cepat atau seberapa baik seseorang dapat beradaptasi dengan teknologi baru dalam kehidupan sehari-hari mereka.

1.3.3 Aspek Ekonomi

Faktor ekonomi memainkan peran penting dalam adopsi dan penggunaan teknologi di masyarakat. Ada berbagai hal yang perlu dipertimbangkan dalam konteks ekonomi yang dapat mempengaruhi akses dan penggunaan teknologi oleh individu dan kelompok tertentu.

Beberapa individu dan keluarga mungkin menghadapi tantangan ekonomi dalam mengakses atau membeli perangkat teknologi terbaru. Biaya awal untuk membeli perangkat seperti smartphone, komputer, atau tablet dapat menjadi hambatan yang signifikan bagi mereka yang berada dalam situasi ekonomi yang kurang stabil atau terbatas. Selain itu, biaya untuk memperbarui atau memelihara perangkat tersebut secara teratur juga dapat menjadi beban finansial tambahan yang tidak dapat dijangkau oleh sebagian masyarakat.

Selain biaya awal dan biaya pemeliharaan, biaya untuk mengakses infrastruktur teknologi juga merupakan pertimbangan penting. Biaya langganan internet atau paket data yang memadai dapat menjadi kendala bagi mereka yang tinggal di daerah dengan akses internet yang terbatas atau mahal. Infrastruktur yang kurang memadai dapat menghambat kemampuan individu untuk mengakses informasi, layanan, dan kesempatan yang ditawarkan oleh teknologi.

Tidak hanya itu, konsekuensi dari ketidakmampuan untuk mengakses atau menggunakan teknologi dapat memperburuk ketimpangan ekonomi dan sosial. Di era digital saat ini, kemampuan untuk menggunakan teknologi dapat mempengaruhi akses terhadap pekerjaan,

pendidikan, layanan kesehatan, dan kesempatan ekonomi lainnya. Individu atau kelompok yang tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi dapat tertinggal dalam hal akses informasi, peluang kerja, dan koneksi sosial yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Oleh karena itu, dalam mengatasi tantangan ekonomi terkait dengan penggunaan teknologi, penting untuk mempertimbangkan kebijakan publik dan inisiatif pemerintah yang mendukung akses universal terhadap teknologi, pelatihan yang terjangkau dalam penggunaan teknologi, serta pengembangan infrastruktur teknologi yang inklusif dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Upaya ini dapat membantu mengurangi kesenjangan digital dan memastikan bahwa manfaat teknologi dapat dinikmati secara merata oleh semua individu, tanpa memandang latar belakang ekonomi mereka.

1.3.4 Aspek Pendidikan dan Pelatihan

Aspek pendidikan dan pelatihan memainkan peran krusial dalam mempengaruhi tingkat pemahaman dan keterampilan individu dalam mengoperasikan perangkat teknologi. Kurangnya akses atau kesempatan untuk mendapatkan pendidikan formal atau pelatihan dalam penggunaan teknologi dapat menjadi hambatan serius bagi sebagian individu dalam memahami dan mengadopsi teknologi baru dengan efektif.

Pendidikan formal yang mencakup mata pelajaran terkait teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sering kali memberikan dasar yang kuat bagi siswa untuk memahami konsep dasar tentang penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak. Namun, akses terhadap pendidikan TIK yang berkualitas tidak selalu merata di semua wilayah atau institusi pendidikan. Hal ini dapat menyebabkan ketimpangan dalam pemahaman teknologi antara individu yang memiliki akses terhadap pendidikan TIK yang baik dan mereka yang tidak.

Selain itu, pelatihan dalam penggunaan teknologi untuk tujuan praktis juga penting. Pelatihan ini dapat mencakup penggunaan aplikasi, sistem operasi, atau perangkat keras tertentu yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Individu yang tidak memiliki kesempatan untuk mendapatkan pelatihan ini mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi dengan efisien atau memanfaatkan potensi penuh dari perangkat mereka.

Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan dan Kebudayaan (Pustekkom) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Gatot Suhartowo menyebut saat ini rata-rata masyarakat dengan umur 45 tahun ketas, baru 40 persen yang melek

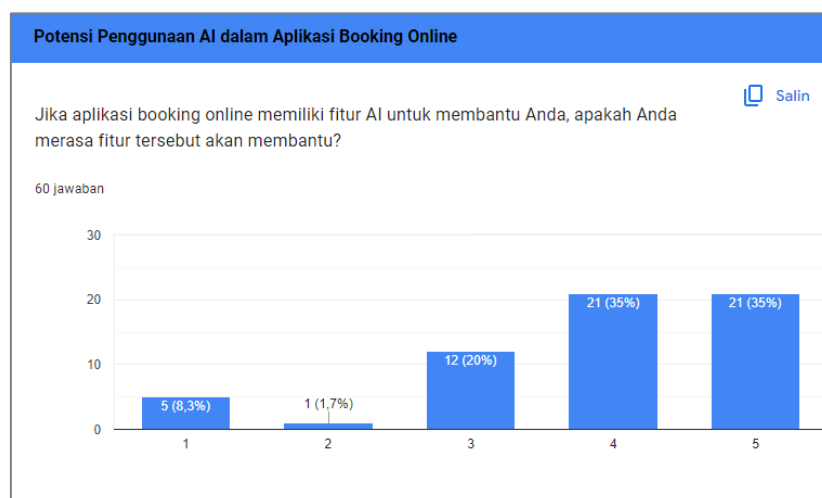
dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Selebihnya, masih 60 persen Masyarakat lainnya masih gagap dengan kemajuan di era digital ini[9].

Tantangan lain dapat muncul dari perubahan cepat dalam teknologi itu sendiri. Kemajuan teknologi yang pesat dapat membuat sulit bagi individu untuk tetap terupdate dengan perangkat dan aplikasi terbaru yang tersedia di pasar. Tanpa akses yang memadai terhadap pelatihan dan dukungan untuk menghadapi perubahan ini, individu dapat merasa tertinggal atau kewalahan dalam mengikuti perkembangan teknologi terbaru.

Untuk mengatasi tantangan pendidikan dan pelatihan ini, penting untuk meningkatkan akses terhadap pendidikan TIK yang berkualitas, baik di tingkat sekolah maupun dalam kegiatan pelatihan berkelanjutan untuk masyarakat umum. Inisiatif untuk menyediakan kurikulum yang terintegrasi dengan teknologi, program pelatihan keterampilan digital, dan dukungan untuk pengembangan keterampilan teknologi dapat membantu mengurangi kesenjangan dalam pemahaman dan akses terhadap teknologi di masyarakat.

1.4 Kebutuhan yang Harus Dipenuhi

Kebutuhan utama dalam pengembangan aplikasi ini adalah untuk menciptakan solusi yang dapat secara signifikan mempermudah masyarakat dalam melakukan pemesanan online, khususnya untuk akomodasi seperti hotel, apartemen, dan villa. Sasaran utama aplikasi ini adalah individu yang mungkin masih merasa kurang percaya diri atau memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan teknologi, sering kali disebut sebagai gaptek. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan pengguna yang termasuk dalam kelompok ini dapat dengan mudah dan nyaman melakukan pemesanan secara online, tanpa mengalami hambatan yang biasanya terkait dengan kompleksitas penggunaan teknologi.



Gambar 1.3 Tanggapan responden dalam potensi penggunaan fitur AI pada aplikasi

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden berpikir bahwa penambahan fitur AI dalam aplikasi booking online akan sangat membantu. Responden menunjukkan keyakinan yang tinggi terhadap manfaat fitur AI, yang dapat memberikan bantuan signifikan dalam penggunaan aplikasi. Ini mengindikasikan bahwa integrasi AI berpotensi meningkatkan pengalaman pengguna dan memudahkan proses booking online bagi orang tua berusia 40 tahun ke atas.

Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam aplikasi bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih intuitif dan mendukung, dengan memberikan rekomendasi atau panduan yang personal untuk membantu pengguna dalam proses booking kamar. Tujuan utama adalah untuk mengurangi rasa cemas atau kebingungan yang mungkin dirasakan oleh pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi modern, sehingga mereka dapat menikmati manfaat dari pemesanan online dengan lebih lancar dan efisien.

Selain memfasilitasi aksesibilitas teknologi, aplikasi ini juga diharapkan dapat memberikan pendidikan atau pelatihan informal kepada pengguna, yang secara bertahap dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan teknologi sehari-hari. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya menjadi alat praktis untuk pemesanan akomodasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk mengurangi kesenjangan digital dan meningkatkan inklusi digital di kalangan masyarakat yang lebih luas.

1.5 Solusi Sistem yang Diusulkan

Dalam rangka mengatasi tantangan yang telah diidentifikasi dan dianalisis dalam bab analisis masalah sebelumnya, kami mengusulkan pengembangan sebuah aplikasi inovatif yang bertujuan untuk memberikan dukungan dan memfasilitasi masyarakat, khususnya mereka yang memiliki tingkat pemahaman teknologi yang terbatas. Aplikasi yang kami rencanakan ini akan difokuskan pada penyediaan kemudahan akses dan penggunaan dalam melakukan pemesanan berbagai jenis akomodasi, termasuk hotel, apartemen, dan villa. Sasaran utama kami adalah kalangan usia tertentu yang mungkin masih merasa kurang percaya diri atau kurang berpengalaman dalam menggunakan teknologi modern, sering disebut sebagai gaptek.

Dengan memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan (AI) sebagai salah satu pilar utama, aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang intuitif dan mendukung. Fitur-fitur seperti panduan interaktif, rekomendasi personal, dan sistem notifikasi yang disesuaikan diharapkan dapat membantu pengguna melalui setiap langkah proses pemesanan dengan lebih mudah dan efisien. Tujuan kami adalah untuk mengurangi hambatan-hambatan

yang sering kali menghalangi pengguna dalam mengadopsi teknologi, sehingga mereka dapat memanfaatkan seluruh potensi dan manfaat dari kemudahan pemesanan online yang ditawarkan.

Selain sebagai alat praktis untuk pemesanan akomodasi, pengembangan aplikasi ini juga diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan inklusi digital di masyarakat. Kami berkomitmen untuk menyediakan pendidikan informal mengenai penggunaan teknologi sehari-hari kepada pengguna, baik melalui fitur-fitur dalam aplikasi maupun melalui kampanye pendidikan terkait. Dengan pendekatan ini, kami tidak hanya bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan praktis yang ada, tetapi juga untuk secara progresif mengurangi kesenjangan digital dan meningkatkan keterlibatan serta kenyamanan masyarakat dalam menghadapi teknologi modern yang terus berkembang.

1.6 Kesimpulan dan Ringkasan CD-1

Kesimpulan dari analisis masalah yang telah dilakukan serta solusi yang diusulkan menyoroti tantangan yang masih dihadapi oleh sebagian besar masyarakat dalam mengoperasikan teknologi modern, terutama dalam konteks aplikasi mobile. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi secara efektif, terutama di kalangan usia yang mungkin kurang berpengalaman dengan teknologi digital. Dalam upaya untuk mengatasi kesenjangan ini, diperlukan langkah-langkah strategis yang mencakup pengembangan aplikasi yang lebih intuitif dan ramah pengguna, serta integrasi teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan.

Selain itu, perlu dilakukan pendekatan edukasi yang menyeluruh untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat. Pendidikan ini tidak hanya mencakup penggunaan aplikasi spesifik, tetapi juga pemahaman yang lebih luas tentang manfaat teknologi dan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk memfasilitasi kehidupan sehari-hari dengan lebih efisien. Dengan demikian, solusi yang diusulkan bukan hanya sekadar alat praktis untuk memudahkan pemesanan online, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam mengurangi kesenjangan digital, meningkatkan inklusi digital, dan memperluas aksesibilitas teknologi di tengah masyarakat yang semakin terhubung secara digital.