

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Provinsi Jawa Barat memiliki peran penting dalam upaya mengembangkan ekonomi daerah. Provinsi ini memiliki kekayaan budaya yang luar biasa, pemandangan alam yang memukau, dan warisan sejarah yang tak ternilai, yang membuatnya menjadi tempat yang sangat memikat bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Menurut data yang ada di *website* Badan Pusat Statistika (BPS) Jawa Barat, jumlah wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang mengunjungi objek wisata di Jawa Barat dari tahun 2021-2023 mengalami kenaikan yang signifikan. Yang mana jumlah wisatawan domestik pada tahun 2021 sebanyak 28.536.869 orang, kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan jumlah wisatawan yaitu sebanyak 52.983.321 orang, dan pada tahun 2023 juga mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya yaitu sebanyak 59.038.244 orang (Barat, 2023). Kenaikan jumlah wisatawan tersebut tidak lepas dari peranan agen *tour and travel* karena mereka memiliki peranan besar dalam industri pariwisata yaitu secara aktif membantu mempromosikan destinasi wisata Jawa Barat serta menyediakan berbagai paket wisata yang menarik dan terjangkau sehingga dapat mengundang minat baik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk aktif dalam melakukan perjalanan wisata guna mendorong peningkatan sektor pariwisata (Putri & Megawaty, 2023).

Meskipun jumlah wisatawan tinggi dan peranan agen *travel* ini besar, masih banyak agen *travel* yang belum terekspos dan kurang dikenal dengan baik. Ini disebabkan karena sebagian dari mereka masih menjalankan proses bisnisnya secara konvensional seperti masih mengandalkan metode pemasaran konvensional seperti dari mulut ke mulut, selebaran, dan brosur cetak. Mereka belum memanfaatkan teknologi digital untuk mempromosikan layanan mereka. Selain itu, banyak dari mereka yang belum memiliki *website* resmi atau media sosial yang aktif, sehingga sulit untuk menjangkau calon wisatawan yang lebih luas. Selain itu, proses *booking* yang dilakukan secara manual, pencatatan data yang masih menggunakan *excel*, dan komunikasi yang terbatas melalui telepon atau berkunjung langsung, dapat menghambat kecepatan dan akurasi pelayanan. Hal ini tidak hanya membuat operasional mereka kurang efisien, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi reputasi agen *travel* tersebut. Dengan demikian, untuk meningkatkan eksposur dan daya saing,

diperlukan upaya untuk mengedukasi dan mendukung agen *travel* ini dalam mengadopsi teknologi digital dan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan agen *travel*, didapat beberapa permasalahan yang dialami oleh agen *travel* antara lain agen *travel* menghadapi kesulitan dalam menyusun informasi yang lengkap ketika membuat paket wisata tentang destinasi wisata, pemandu wisata, dan transportasi. Masalah ini muncul karena kurangnya sistem yang terintegrasi sehingga mengakibatkan agen *travel* kesulitan untuk mengakses dan menggabungkan data dari berbagai sumber secara cepat dan efisien. Tanpa adanya sistem yang terintegrasi, agen *travel* harus mengumpulkan informasi secara manual dengan menambahkan objek wisata yang didapatkan dari hasil riset yang dilakukan secara *online* ataupun *offline*, memasukan ulang data pemandu wisata dan kendaraan yang telah ditambahkan oleh bagian operasional. Masalah ini memiliki dampak yang signifikan pada efisiensi operasional. Agen *travel* harus menghabiskan waktu yang lebih lama untuk menyusun paket wisata karena proses manual yang tidak terintegrasi, yang mengakibatkan keterlambatan yang signifikan dalam proses penyelesaian pembuatan paket wisata. Keterlambatan ini tidak hanya berdampak pada waktu publikasi paket wisata, tetapi juga berdampak pada tertundanya pemasaran paket tersebut kepada calon pelanggan. Akibatnya, agen *travel* berpotensi kehilangan pasar, menurunnya jumlah pelanggan, dan menghadapi kerugian finansial yang cukup signifikan. Permasalahan yang dialami oleh jasa agen *travel* selanjutnya yaitu terkait dengan pengelolaan *booking* wisatawan yang kurang efisien karena masih dilakukan melalui *chat* dan data *booking* wisatawan baru dicatat ke dalam excel setelah mendapatkan informasi melalui *chat*. Yang mana dapat menimbulkan kesalahan ketika memasukan identitas wisatawan dan informasi lainnya, dan tentunya akan memerlukan waktu lebih untuk memasukan informasi yang diberikan melalui *chat*, sehingga akan memperlambat respon dan pelayanan terhadap wisatawan. Hal ini akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan bahkan menyebabkan kehilangan wisatawan karena merasa tidak puas dengan pelayanannya yang lama dan akan mencari ke agen *travel* lain yang pelayanannya lebih cepat.

Selain itu, pencatatan pemandu wisata dan kendaraan juga masih menggunakan excel. Pencatatan dengan menggunakan excel tidak terstruktur dengan baik. Akibatnya, data pemandu wisata dan kendaraan seringkali tersebar di berbagai file atau lembar kerja, sehingga sulit untuk mengelola dan melacak informasi secara akurat dan cepat. Risiko kehilangan data juga dapat terjadi karena *excel* tidak dirancang sebagai alat penyimpanan

data yang andal. Jika terjadi penghapusan *file* tidak disengaja, *file* yang *corrupt*, atau kelalaian dalam menyimpan *file* versi terbaru dapat menyebabkan hilangnya data penting terkait data pemandu wisata atau kendaraan. Tanpa adanya *database* terpusat yang aman, informasi ini rentan terhadap kerusakan atau hilang tanpa ada mekanisme pemulihan yang efisien. Masalah ini memiliki dampak yang di mana agen *travel* mengalami kesulitan untuk mengakses data pemandu atau kendaraan secara cepat.

Proses registrasi agen *travel* ke asosisasi cukup lama karena pengajuan tersebut dilakukan melalui *email*. Dampak dari proses registrasi agen *travel* yang dilakukan melalui *email* adalah respon yang cukup lama dalam proses verifikasi oleh asosisasi karena banyaknya permohonan yang masuk melalui *email*. Selain itu, karena proses ini dilakukan melalui *email*, sering kali terjadi miskomunikasi dan kesalahan dalam pengiriman atau penerimaan dokumen yang diperlukan, seperti *file* yang tidak terlampir dengan benar atau salah melampirkan *file*. Selain itu, proses kerja sama yang dilakukan oleh agen *travel* juga masih menggunakan *email*. Dengan menggunakan *email*, seringkali dapat memperlambat proses komunikasi dan memberi tanggapan karena membutuhkan waktu untuk dibuka, dibaca, dan dibalas, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penundaan yang tidak diinginkan. Selain itu, pengelolaan dokumen melalui *email* juga dapat menjadi tantangan tersendiri. Dokumen-dokumen penting yang dikirim dan diterima melalui *email* dapat dengan mudah terselip atau terabaikan di tengah tumpukan pesan yang masuk. Tidak jarang terjadi kebingungan dalam mencari dan mengelola dokumen yang diperlukan, yang dapat mengganggu alur kerja dan mengurangi efisiensi operasional. Dalam situasi di mana audit atau verifikasi informasi diperlukan, ketidakmampuan untuk dengan cepat menemukan dokumen yang relevan dapat menjadi hambatan yang signifikan.

Permasalahan yang dialami agen *travel* yang terakhir adalah mengalami kesulitan dalam menangani keluhan wisatawan secara optimal karena keluhan sering kali diterima melalui berbagai saluran komunikasi seperti *email*, telepon, atau media sosial. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengumpulkan, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan dengan cepat dan terorganisir. Selain itu, tanpa sistem manajemen keluhan yang terpusat, agen *travel* mungkin kesulitan melacak status penyelesaian aduan, memastikan bahwa setiap keluhan ditangani tepat waktu, dan memberikan umpan balik yang memadai kepada wisatawan.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, urgensi dari penelitian ini yaitu untuk membantu dan meningkatkan efisiensi operasional agen *travel* di Jawa Barat dalam mengatasi keterbatasan teknologi yang masih menghambat operasional mereka. Meskipun jumlah wisatawan meningkat signifikan dari tahun ke tahun, agen *travel* yang masih menggunakan metode konvensional kesulitan bersaing dan memberikan pelayanan yang efisien. Tanpa adopsi teknologi digital, agen *travel* sulit meningkatkan daya saing dan mempertahankan eksposur mereka di pasar yang semakin kompetitif. Maka dari itu, dibuatlah rancangan *prototipe* aplikasi pariwisata berbasis *website* untuk agen *travel*. Tujuan dirancang aplikasi ini adalah untuk mempercepat proses registrasi agen *travel*, mengoptimalkan proses pengelolaan paket wisata, *booking* wisatawan, pencatatan pemandu dan kendaraan, dan mempermudah agen *travel* dalam mengelola keluhan dan kerja sama. Dengan dibuatnya *prototipe* aplikasi pariwisata berbasis *website* untuk agen *travel*, diharapkan agen *travel* dapat lebih kompetitif, memberikan layanan yang lebih baik, serta mendorong pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan di Jawa Barat. Untuk mengetahui aplikasi yang dibangun sudah berjalan dengan baik dan telah memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna, dilakukan pengujian dengan menggunakan *black box testing*, *load testing*, dan *stress testing*. Untuk mengetahui tingkat kegunaan aplikasi yang telah dibangun akan menggunakan evaluasi dengan metode SUS.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dialami oleh agen *travel* berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan yaitu pengelolaan *management* operasional agen *travel* yang belum efektif, yang di mana proses bisnis yang dilakukan masih secara konvensional diagen *travel* seperti pendataan pemandu wisata dan kendaraan, *booking* wisatawan, kerja sama dan aduan belum menggunakan sistem, masih menggunakan excel ataupun *email* sebagai medianya, serta pembuatan paket wisata yang data pemandu, kendaraan, dan objek wisata belum terintegrasi sehingga mengharuskan agen *travel* untuk memasukan datanya secara manual. Setelah memahami dan mengetahui permasalahan dari agen *travel* di atas, maka solusi yang bisa diberikan yaitu dengan membangun sistem yang dapat mengelola *management* operasional agen *travel* dengan lebih efektif serta melakukan pengujian dan evaluasi sistem guna memvalidasi fitur-fitur yang ada didalam aplikasi yang dibangun dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatasi permasalahan yang ada diagen *travel* mengenai pengelolaan *management* operasional agen *travel* yang belum efektif dengan membangun sistem yang dapat mengelola *management* operasional agen *travel* dengan lebih efektif serta melakukan pengujian dan evaluasi sistem guna memvalidasi fitur-fitur yang ada didalam aplikasi yang dibangun dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dibangun hanya bisa digunakan di wilayah Provinsi Jawa Barat. Fokus penelitian ini adalah pengembangan sistem pariwisata yang terbatas pada wilayah Provinsi Jawa Barat. Dengan kata lain, aplikasi yang akan dibangun khusus untuk digunakan oleh pengguna di wilayah tersebut.
2. Hanya memberikan informasi tentang agen travel. Fokus penelitian ini adalah untuk menyediakan informasi tentang layanan perjalanan di Provinsi Jawa Barat. Sistem yang akan dikembangkan dimaksudkan untuk menyediakan informasi tentang layanan perjalanan dan di wilayah tersebut. Aplikasi yang dibuat akan menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan bagi pengguna yang mencari informasi tentang layanan perjalanan dan *travel* di Provinsi Jawa Barat.
3. Aplikasi pariwisata pada tugas akhir dikembangkan dengan berbasis *website*. Produk penelitian ini akan berupa aplikasi pariwisata berbasis *web*. Dengan pendekatan berbasis *website*, aplikasi ini dapat diakses melalui *browser web* tanpa memerlukan *instalasi* khusus di perangkat pengguna.
4. Hanya membuat akomodasi kendaraan untuk digunakan di dalam paket wisata.
5. Paket wisata yang dibuat hanya melayani *one day service*, atau hanya satu hari karena paket wisata yang berlangsung lebih dari satu hari memerlukan integrasi yang lebih rumit, termasuk penginapan dan rencana perjalanan yang lebih rinci.
6. Tidak membuat fitur laporan. Pada tahap awal pengembangan, fitur laporan tidak menjadi prioritas utama karena fokus utama adalah pada fitur utama yang langsung berkaitan dengan operasional sehari-hari agen *travel*.
7. Pengguna yang menggunakan sistem yang akan dibangun yaitu internal dari agen *travel*nya, tidak ada dari pihak lain.

8. Tidak dapat melacak perjalanan wisatawan.
9. Tidak melakukan proses transaksi. Sistem yang akan dikembangkan dalam penelitian ini memiliki batasan untuk tidak melibatkan proses transaksi. Aplikasi pariwisata yang dibangun tidak akan memfasilitasi atau melakukan transaksi keuangan, seperti pembayaran layanan travel. Fokusnya adalah menyediakan informasi yang akurat dan valid tentang agen travel di Provinsi Jawa Barat tanpa terlibat dalam aspek transaksional.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan keilmuan di bidang sistem informasi pada proses perancangan dan pembuatan aplikasi, analisis permasalahan pada studi kasus yang dipilih, hingga pengujian aplikasi menggunakan metode tertentu.
2. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam pengembangan aplikasi yang serupa, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu referensi untuk pengembangan aplikasi pariwisata lebih lanjut dimasa depan.
3. Bagi Telkom University, penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan reputasinya sebagai lembaga pendidikan yang berkontribusi pada solusi nyata dalam pengembangan pariwisata. Melalui penelitian ini, universitas dapat menunjukkan komitmen terhadap penerapan teknologi untuk meningkatkan sektor pariwisata, menciptakan dampak positif dalam masyarakat.
4. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, penelitian ini bermanfaat untuk membantu meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, aplikasi dapat menjadi alat efektif untuk mempromosikan destinasi pariwisata di Provinsi Jawa Barat secara lebih luas.
5. Bagi Agen *travel*, penelitian ini memberikan manfaat signifikan dalam hal efisiensi operasional, pengembangan layanan, dan peningkatan kepercayaan pelanggan. Hal ini memberikan peluang untuk pertumbuhan dan keberlanjutan agen travel di dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pendahuluan memberikan gambaran umum tentang topik yang diteliti, alasan pemilihan topik tersebut, dan bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan.

## **Bab II      Tinjauan Pustaka**

Bab ini memuat literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta hasil-hasil penelitian terdahulu. Di dalamnya juga dijelaskan analisis terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Pada akhir bab, dijelaskan analisis pemilihan metodologi, metode, atau kerangka kerja yang akan digunakan dalam penelitian ini.

## **Bab III     Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan strategi dan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Metodologi penelitian disusun secara kritis untuk memastikan metode atau teknik yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci, termasuk model konseptual, sistematika penyelesaian masalah, pengumpulan data, proses pengembangan produk, metode evaluasi, alasan pemilihan metode.

## **Bab IV     Analisis dan Perancangan**

Bab ini menyajikan hasil analisis terkait proses bisnis yang berjalan saat ini, analisis gap, serta memberikan usulan proses bisnis baru. Di dalamnya terdapat analisis kebutuhan sistem yang terdiri dari kebutuhan fungsionalitas. Desain perangkat lunak digambarkan menggunakan UML, Class Diagram, ERD, dan diakhiri dengan

desain rancangan antar muka dan prototipe aplikasi, dan melakukan evaluasi prototipe menggunakan *usability testing* dengan maze.

## **Bab V Implementasi dan Pengujian**

Bab ini menyajikan hasil implementasi dari perancangan yang sudah dilakukan sebelumnya dan menghasilkan suatu produk berupa aplikasi berbasis *website* yang dapat digunakan. Selain itu, dilakukan pengujian untuk memastikan aplikasi ini dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dialami.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan untuk penelitian selanjutnya, memberikan rekomendasi tentang pengembangan lebih lanjut atau penerapan hasil penelitian di masa mendatang.