

BAB I

USULAN GAGASAN

1.1. Deskripsi Umum Masalah dan Kebutuhan

Sejak munculnya internet, perencanaan perjalanan, seperti mencari informasi dan melakukan pemesanan, telah menjadi salah satu alasan utama orang mengakses internet. Revolusi internet serta kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan bagi industri pariwisata. Teknologi komunikasi dan internet dengan cepat menyebar ke berbagai sektor dalam industri pariwisata [1].

Kebutuhan akan fasilitas pariwisata yang mampu mengatasi masalah terkait ketersediaan informasi sekaligus mendukung promosi dan pemasaran destinasi wisata menuntut adanya *Tourism Information Center* (TIC). TIC, sebagai pusat informasi yang fokus pada pariwisata, menyediakan informasi terperinci mengenai sebuah destinasi. Keberadaan TIC menjadi sangat penting bagi destinasi wisata, karena berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antara wisatawan dan pihak tuan rumah (informan) maupun antar wisatawan itu sendiri. Selain itu, TIC juga menyediakan data perbandingan antar destinasi wisata untuk mengevaluasi posisi suatu destinasi baik di tingkat lokal maupun regional. Selain berperan sebagai pusat informasi, TIC juga berfungsi sebagai sarana kehumasan yang memperkenalkan destinasi dengan informasi yang lengkap, sehingga memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh. Diharapkan, TIC ini dapat berkontribusi lebih terhadap percepatan pengembangan sektor pariwisata yang dirumuskan oleh pemerintah saat ini [2].

Tourism Information Center (TIC) adalah fasilitas yang memberikan informasi khusus mengenai area lokal, atraksi wisata, festival, serta layanan yang tersedia [3]. TIC juga berperan dalam mengumpulkan data wisatawan, seperti asal negara, durasi kunjungan, motivasi, dan data penting lainnya untuk membantu instansi terkait dalam merumuskan rencana pengembangan pariwisata. TIC harus mampu menyediakan informasi yang lengkap mengenai daerahnya. Informasi tersebut harus inklusif, akurat, *up-to-date*, mudah dipahami, dan disajikan secara menarik.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang berada di Pulau Jawa dan memiliki keanekaragaman destinasi wisata dan budaya yang berpotensi lebih untuk dikembangkan. Saat ini, masyarakat memilih ke tempat wisata untuk mengisi hari liburnya. Keberagaman sektor wisata dan budaya dengan keunikan tersendiri, serta dukungan fasilitas dan sarana transportasi yang tersedia di area wisata, dapat menghasilkan pendapatan yang signifikan bagi pemerintah atau pedagang yang berjualan di sekitar kawasan wisata tersebut.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Provinsi Jawa Barat menduduki urutan kedua sebagai provinsi dengan jumlah wisatawan nusantara terbanyak di Indonesia selama 2024, periode Januari hingga Agustus. BPS mencatat terdapat 108.139.279 kunjungan wisatawan domestik ke Jawa Barat. Jumlah tersebut mengalami kenaikan dari tahun 2023 pada periode Januari hingga Agustus yaitu sebanyak 89.669.575 kunjungan [4]. Saat ini Dinas Pariwisata dan Budaya Provinsi Jawa Barat tidak mempunyai *website* untuk mencari informasi mengenai wisata dan budaya di Jawa Barat. Masyarakat atau wisatawan perlu mencari informasi tentang wisata dan budaya melalui sosial media atau *website* yang tidak resmi dari pemerintah.

Pemasaran elektronik (*e-commerce*) diartikan sebagai aktivitas pembelian, penjualan, transfer, atau pertukaran produk serta pemasaran produk dan layanan melalui sistem elektronik, seperti internet. Ini mencakup pengiriman data secara elektronik, manajemen distribusi, pemasaran online, transaksi online, dan sistem otomatisasi manajemen stok yang terjual [5]. TIC adalah bagian dari pemasaran elektronik, yang merupakan adaptasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang digunakan oleh wisatawan serta pelaku usaha tempat wisata atau hotel untuk mengubah proses dan rantai nilai dalam industri pariwisata [6].

Pemasaran menggunakan TIC memudahkan terhubungnya seluruh stakeholder pariwisata, mempermudah perizinan, dan memberikan kemudahan wisatawan untuk menjelajah pesona Indonesia [7]. Melalui TIC, wisatawan dapat membandingkan berbagai pilihan tempat wisata dengan mudah, sehingga membantu mereka membuat keputusan yang lebih tepat. Selain itu, TIC juga mendukung pelaku industri pariwisata dalam mempromosikan produk dan layanan mereka secara lebih efektif, memperkuat strategi pemasaran, serta meningkatkan jangkauan pasar melalui platform digital. Dengan demikian, TIC tidak hanya memberi manfaat bagi wisatawan, tetapi juga membantu perkembangan industri pariwisata secara keseluruhan.

1.2. Analisa Masalah

Seiring kemajuan ekonomi, pariwisata menjadi gaya hidup yang semakin digemari di berbagai budaya, dan industri pariwisata membutuhkan sistem manajemen yang baik agar dapat berjalan secara efektif. Pengembangan TIC untuk monitoring kepadatan pengunjung dan kondisi di destinasi wisata didasari oleh kurangnya ketersediaan informasi yang terpusat mengenai informasi wisata, budaya, kepadatan pengunjung dan kondisi secara *realtime*. Saat ini, masyarakat dan pengunjung cenderung mencari informasi pariwisata melalui media sosial [8]. Pada dasarnya, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat harus menyediakan data lokasi dan fasilitas pariwisata untuk pengunjung secara interaktif dan untuk membantu dalam memilih tujuan dengan lebih efisien.

Permasalahan yang harus dihadapi selanjutnya adalah tidak adanya platform untuk pendaftaran pariwisata baru di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. Saat ini, masyarakat yang hendak membuka pariwisata baru di Provinsi Jawa Barat harus didaftarkan secara *offline*, dan hal itu membutuhkan proses manual yang cukup lama. Dengan adanya platform online dalam pendaftaran pariwisata baru, maka validasi dan pengiriman data bisa dilakukan dengan lebih cepat, serta status pendaftaran dapat dipantau secara *real-time* melalui sistem. Sejak maraknya penggunaan internet dalam dunia bisnis (*e-commerce*), perkembangan teknologi informasi telah menghidupkan, mengubah, dan mempercepat perkembangan industri perjalanan dan pariwisata [9].

Permasalahan lainnya adalah belum adanya platform terintegrasi yang mengelola dan menyajikan informasi wisata secara komprehensif dan mudah diakses oleh publik. Hal ini menyebabkan wisatawan harus mengandalkan berbagai sumber yang terpisah, seperti media sosial atau situs pihak ketiga, untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai destinasi wisata, fasilitas, dan acara budaya [10]. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat juga menghadapi tantangan dalam mengumpulkan dan mengolah data geografis serta informasi fasilitas dari berbagai sumber yang belum dioptimalkan. Oleh karena itu, analisis ini akan mencakup beberapa aspek terkait yang mempengaruhi pengembangan sistem.

Lonjakan wisatawan hingga tiga kali lipat saat akhir pekan dan hari libur dibandingkan hari biasa, yang menyebabkan ketidakstabilan dalam operasional usaha pariwisata, baik dari segi tenaga kerja maupun kapasitas bangunan. Masyarakat lokal juga merasa tidak nyaman karena jumlah wisatawan yang meningkat, terutama karena lokasi pemukiman berdekatan dengan area wisata. Selain itu, pengaturan alur wisatawan dan fasilitas yang tersedia kurang optimal dalam mengakomodasi pergerakan wisatawan di lokasi, sehingga mengurangi kenyamanan dan efektivitas pengalaman wisata [11]. Dampak negatif ini semakin diperburuk oleh minimnya sistem informasi yang mampu memantau dan mengelola arus wisatawan secara *real-time*. Tanpa data akurat mengenai tingkat kepadatan pengunjung dan kondisi terkini, pengelola destinasi kesulitan menerapkan strategi manajemen pengunjung yang efektif [12].

Dalam pengembangan TIC untuk Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, dibutuhkan analisis untuk beberapa aspek secara mendalam agar sistem yang dihasilkan efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.2.1. Aspek Teknis

Aspek pertama yang perlu dipertimbangkan dalam analisis masalah ini adalah aspek teknis. permasalahan utama yang akan diangkat dalam pengembangan TIC adalah kurangnya ketersediaan informasi yang terpusat mengenai lokasi wisata dan budaya di Jawa Barat dan

belum adanya platform pendaftaran pariwisata secara online, Selain itu, tidak terdapat pemantauan kepadatan pengunjung dan kondisi secara real-time. Kemudahan penggunaan internet menjadi salah satu peluang bagi wisatawan untuk menggunakan alat pencarian informasi baik destinasi wisata maupun fasilitas yang ditawarkan oleh destinasi wisata sebagai alat transmisi informasi [13]. Pada sistem TIC memiliki potensi untuk mendukung pemantauan dan pengelolaan berbagai aspek pariwisata secara langsung. Teknologi ini memungkinkan integrasi perangkat dan sistem untuk menyediakan data yang akurat mengenai kondisi di lokasi wisata [14].

Hal ini menyebabkan beberapa permasalahan teknis, antara lain:

1. Belum ada platform terpusat yang menyajikan informasi pariwisata di Jawa Barat secara komprehensif. Wisatawan harus mencari informasi dari berbagai sumber seperti media sosial, situs web lain, atau sumber *offline*.
2. Data yang diperlukan untuk menampilkan informasi lengkap tentang lokasi wisata dan fasilitasnya tersebar di berbagai sumber dan tidak terpusat.
3. Saat ini, proses pendaftaran wisata baru dilakukan secara manual dan *offline*, yang memakan waktu lama dan kurang efisien.
4. Belum tersedia sistem pemantauan kepadatan pengunjung dan kondisi terkini secara real-time untuk membantu wisatawan menghindari kerumunan.

1.2.2. Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi fokus pada efisiensi biaya oleh masyarakat yang akan melakukan pendaftaran pariwisata baru secara *offline*. Proses pendaftaran manual sering kali memerlukan biaya tambahan, seperti biaya transportasi untuk datang langsung ke tempat pendaftaran, serta waktu yang dihabiskan untuk menunggu proses validasi dan verifikasi yang cukup lama. Dengan adanya sistem pendaftaran *online*, masyarakat dapat menghemat biaya tersebut, karena proses dapat dilakukan dari mana saja tanpa harus hadir secara fisik. Cepatnya perkembangan teknologi informasi terutama di masa pandemi menyebabkan peningkatan yang signifikan pada transaksi digital yang dilakukan oleh masyarakat, menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan layanan berbasis teknologi [9]. Hal ini tidak hanya mengurangi beban finansial, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu, sehingga sumber daya dapat dialokasikan untuk hal-hal yang lebih produktif.

1.2.3. Aspek Manajemen

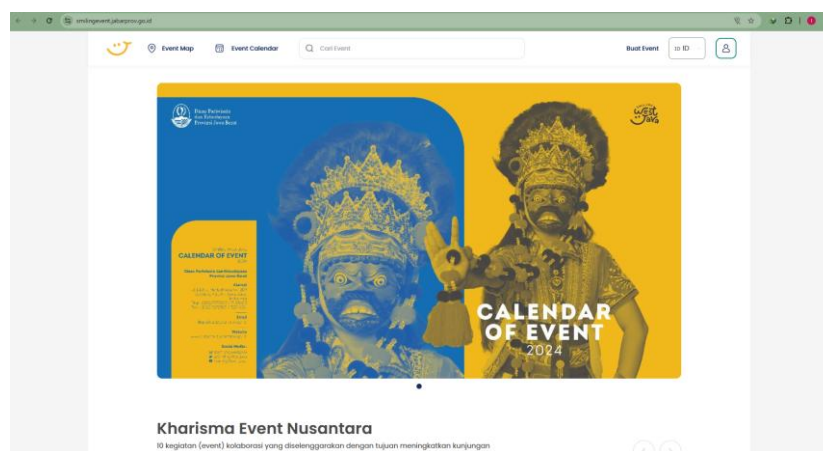
Aspek manajemen berfokus pada pengelolaan pendaftaran perizinan pariwisata. Proses pendaftaran di Provinsi Jawa Barat saat ini, masih mengharuskan pemohon untuk datang

langsung ke kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. Permasalahan utama pada aspek ini adalah proses pengumpulan dan verifikasi data yang dilakukan dengan cara manual. Selain itu, tidak adanya sistem pemeriksaan status pengajuan menyebabkan sulitnya pemohon untuk memantau progress pendaftarannya. Dengan adanya TIC yang mempermudah proses pendaftaran dan pendataan yang dilakukan. Sistem informasi adalah sistem dalam sebuah organisasi yang memenuhi kebutuhan pemrosesan transaksi, mendukung kegiatan operasional, manajemen dan strategis suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan beberapa laporan yang dibutuhkan [15].

1.3. Analisa Solusi yang Ada

Analisis terhadap solusi merupakan tahap penting dalam pengembangan sistem informasi, yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi berbagai alternatif penyelesaian masalah. Setiap opsi yang tersedia akan ditinjau secara menyeluruh dengan mempertimbangkan aspek keunggulan, kelemahan, dan kontribusi yang dapat diberikan terhadap permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya. Dalam pengembangan TIC, proses evaluasi solusi dilakukan melalui perbandingan sistematis yang menitikberatkan pada aspek teknis, fungsionalitas, skalabilitas, serta dampaknya terhadap ekosistem pariwisata. Evaluasi ini juga mencakup pertimbangan terhadap upaya integrasi ekosistem pariwisata, seperti penyediaan layanan *travel planner* yang dirancang untuk membantu calon wisatawan merencanakan perjalanan sesuai preferensi dan anggaran mereka [19]. Pada bagian berikut, akan dijelaskan sejumlah solusi yang diusulkan, beserta analisis kritis terhadap keunggulan dan keterbatasan dari masing-masing pendekatan.

1.3.1. Smiling Event Jawa Barat



Gambar 1. 1 Website Smiling Event Jawa Barat

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat memiliki sistem informasi yang bernama Smiling Event. Smiling Event memberikan informasi terhadap masyarakat mengenai acara-acara yang akan diselenggarakan di Jawa Barat. *Website* ini mencakup beragam fitur yang diharapkan dalam sebuah sistem informasi, seperti peta lokasi, pilihan event, manajemen waktu dan Beberapa informasi tentang event dan kebudayaan. Adapun keunggulan dan kekurangan dari *website* ini adalah :

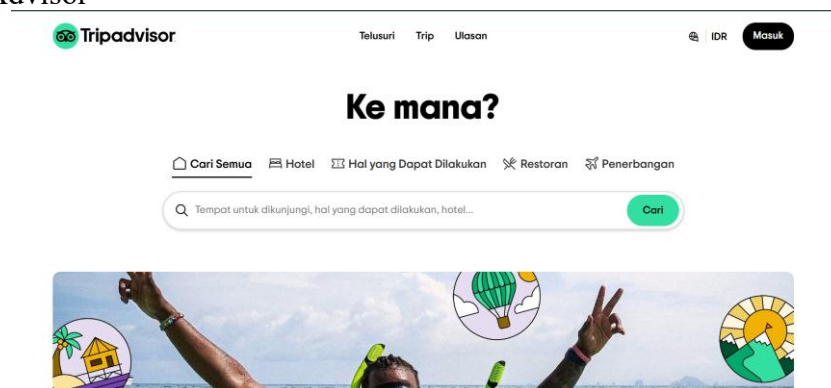
Keunggulan :

- Mudah digunakan (*User friendly*).
- Kemudahan akses, memungkinkan untuk mengakses data dimana saja dengan koneksi internet.
- Membantu pelacakan lokasi dan waktu *Event* di Jawa Barat.
- Mempermudah promosi sebuah *event*.
- Memberikan informasi terkini dari *event* di Jawa Barat.

Kekurangan :

- Kurangnya informasi tentang destinasi wisata
- Ketiadaan informasi secara *real-time* mengenai lokasi tujuan.
- Kurangnya fitur informasi yang lebih mendalam dari *event* yang akan diselenggarakan

1.3.2. Trip Advisor



Gambar 1. 2 Website Trip Advisor

Trip Advisor adalah sebuah situs web yang menawarkan layanan pencarian, penilaian, serta ulasan terkait berbagai destinasi wisata, penginapan, restoran, dan beragam aktivitas lain di berbagai penjuru dunia. Platform ini berperan sebagai panduan perjalanan bagi wisatawan dengan menyediakan informasi yang berguna untuk membantu mereka dalam menentukan pilihan. Adapun keunggulan dan kekurangan dari *website* ini adalah :

Keunggulan :

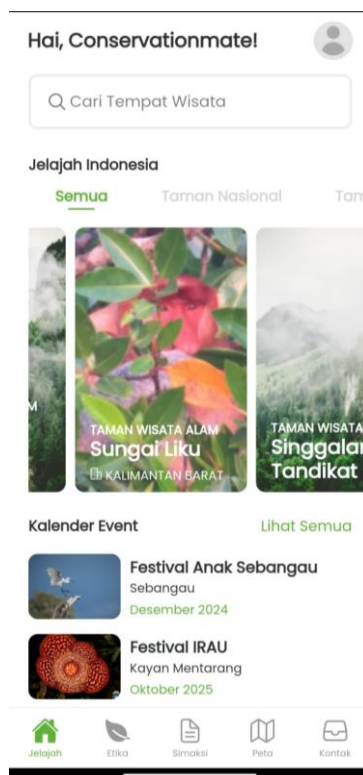
- Memiliki informasi lokasi yang akurat

- Tersedia fitur ulasan dan penilaian untuk lokasi wisata, yang memungkinkan pengguna aktif memberikan pengalaman mereka sebagai masukan berharga bagi wisatawan lain.
- Tersedia secara global

Kekurangan :

- Sedikit informasi wisata bersifat komprehensif
- Kurangnya representasi untuk destinasi lokal secara spesifik
- Tidak adanya fokus khusus pada ekosistem pariwisata dan kebudayaan Jawa Barat
- Ketiadaan informasi secara *realtime* mengenai lokasi tujuan.

1.3.3. Wisata Alam Indonesia



Gambar 1. 3 Aplikasi Wisata Alam Indonesia

Aplikasi Wisata Alam Indonesia adalah platform digital yang dibuat untuk memudahkan wisatawan dalam menemukan dan merancang perjalanan ke berbagai destinasi wisata alam di seluruh Indonesia. Aplikasi ini dirancang khusus untuk membantu wisatawan yang ingin menikmati liburan dengan nuansa alam yang masih terjaga keasriannya di berbagai wilayah Indonesia. Adapun kelebihan dan kekurangan dari aplikasi ini adalah :

Keunggulan :

- Memiliki fokus dan spesifik pada destinasi wisata alam indonesia
- Dokumentasi flora dan fauna unik

- Memiliki daftar event di lokasi destinasi wisata
- Memiliki konten visual destinasi wisata yang dikemas dalam bentuk video pendek

Kekurangan :

- Keterbatasan update kondisi terkini dari lokasi
- Data geografis yang belum terjamin keakuratannya
- Tidak memiliki pemetaan yang detail dari setiap lokasi

1.3.4. Tiktok



Gambar 1. 4 Aplikasi TikTok

Pada konteks pencarian destinasi wisata dan kebudayaan, TikTok menciptakan sebuah ekosistem digital yang menggabungkan narasi visual, pengalaman individu, serta rekomendasi perjalanan dalam format singkat yang tetap memikat. Meski menawarkan kemudahan dan daya tarik tersendiri, platform ini juga menyimpan sejumlah keunggulan dan keterbatasan yang penting untuk dikaji lebih lanjut. Berikut adalah keunggulan dan kekurangan dari aplikasi ini :

Keunggulan :

- Memiliki Konten visual yang menarik dan dinamis
- Memiliki jangkauan pengguna yang lebih luas dan global
- Algoritma rekomendasi yang diberikan memiliki tingkat keakuratan yang tinggi

- Dapat memberikan ulasan, *rating*, dan testimoni perjalanan dalam bentuk visual yang menarik

Kekurangan :

- Informasi yang diberikan belum terverifikasi secara resmi
- Informasi yang diberikan memiliki tingkat komprehensif yang rendah
- Memiliki keterbatasan detail teknis destinasi wisata
- Ketidadaan informasi secara *realtime* mengenai lokasi tujuan.

1.4. Kesimpulan dan Ringkasan CD-1

Pengembangan TIC pariwisata dan kebudayaan di Jawa Barat sangat penting. Urgensitas masalah terletak pada kebutuhan akan platform terpusat yang menyajikan informasi pariwisata dan budaya secara komprehensif, mengingat wisatawan saat ini harus bergantung pada sumber yang terpisah-pisah seperti media sosial. Kompleksitas masalah terlihat dari tantangan teknis dalam mengumpulkan dan mengelola data wisata dan fasilitas dari berbagai sumber, serta belum adanya platform online untuk pendaftaran wisata baru yang mengakibatkan proses manual yang lambat. Masalah yang ada adalah ketidaknyamanan dan biaya tambahan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan objek wisata baru secara *offline*, tidak adanya informasi mengenai kondisi di destinasi wisata, dan informasi kepadatan jumlah wisatawan di suatu destinasi wisata yang dapat diatasi melalui pengembangan sistem digital yang lebih efisien dan *realtime*. Dengan demikian, proyek ini sangat relevan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam pengelolaan pariwisata Jawa Barat.