

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk pariwisata. Penggunaan sistem informasi yang efisien dan terintegrasi mampu meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan bagi pengunjung. Salah satu sektor yang paling diuntungkan oleh perkembangan ini adalah pariwisata, di mana pemesanan dan pengaturan kunjungan dapat dikelola lebih baik melalui sistem berbasis web. (Rusdi, 2019) Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian global dan lokal. Dalam konteks Indonesia, pariwisata tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkenalkan budaya dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi, sektor pariwisata mengalami transformasi yang signifikan. Teknologi telah menjadi alat yang sangat penting dalam memfasilitasi interaksi antara wisatawan dan penyedia layanan pariwisata, serta dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pemasaran. (Atmaja, 2023)

Lembah Suhita, yang berada di Batu Putuk, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, adalah destinasi wisata yang menawarkan pengalaman edukatif melalui peternakan lebah madu dan ecoprint. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap wisata alam dan edukasi, Lembah Suhita memiliki potensi besar untuk menjadi tujuan utama bagi wisatawan, baik lokal maupun dari luar daerah. Namun, proses reservasi yang masih dilakukan secara manual menjadi kendala, seperti risiko overbooking. Saat ini, sistem pemesanan tiket hanya tersedia melalui WhatsApp dan Instagram. Hal ini agar membatasi jumlah pengunjung yang diperbolehkan berada di Lembah Suhita secara bersamaan, yaitu 250 orang, agar tidak mengganggu dan menjaga keberlangsungan koloni lebah yang ada. Kendala ini juga berdampak pada efisiensi pengelolaan, di mana pihak pengelola harus merespons permintaan reservasi satu per satu, yang dapat mengurangi kenyamanan pengunjung.

Pentingnya teknologi informasi dalam pariwisata terlihat dari beberapa aspek. Pertama, teknologi informasi memudahkan wisatawan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat, seperti destinasi, akomodasi, dan aktivitas, serta membandingkan harga.(Syahputri et al. 2023) Kedua, platform pemesanan online telah mengubah cara wisatawan merencanakan perjalanan, memberikan kenyamanan dan fleksibilitas. Selain itu, media sosial menjadi alat pemasaran yang efektif, memungkinkan pelaku industri pariwisata menjangkau lebih banyak audiens dan berinteraksi dengan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran dan dampak teknologi informasi dalam industri pariwisata di Indonesia, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya.(Jamilati et al. 2023)

Lembah Suhita menyediakan berbagai paket wisata, antara lain tiket masuk seharga Rp. 30.000 per orang yang termasuk 1 (satu) kotak madu stik, paket edukasi lebah madu seharga Rp. 50.000 per orang, paket edukasi ecoprint seharga Rp. 40.000 per orang, serta fasilitas camping ground dengan biaya Rp. 160.000 per tenda. Meski paket-paket ini menarik bagi wisatawan, kurangnya sistem pemesanan yang terstruktur menyebabkan potensi pengelolaan kunjungan yang optimal belum tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian guna meningkatkan efisiensi operasional Lembah Suhita dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dengan mengoptimalkan pelayanan dalam pemesanan tiket di Lembah Suhita. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk meneliti dan menyusun skripsi dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM PEMESANAN TIKET WISATA BERBASIS WEBSITE PADA LEMBAH SUHITA BANDAR LAMPUNG”**. Untuk memudahkan pengunjung dalam melakukan pemesanan tiket dan untuk menghindari kesalahan double booking terutama ketika ada pemesanan seluruh tempat, sehingga menambah beban kerja dan mengurangi efisiensi pengelolaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah yang mendasari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana membangun sistem e-tiketing pada destinasi wisata Lembah Suhita agar memudahkan pengunjung dalam memesan tiket secara online?
2. Bagaimana sistem e-tiketing dapat membantu menghindari terjadinya double booking pada reservasi penyewaan tempat di Lembah Suhita?
3. Bagaimana sistem e-tiketing berbasis website dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan reservasi tiket dan fasilitas di Lembah Suhita?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi, ruang lingkup penelitian ini mencakup:

1. Sistem pemesanan e-tiket destinasi wisata Lembah Suhita berbasis web, yang memungkinkan pengunjung untuk memesan tiket masuk, paket edukasi, serta camping ground secara online.
2. Sistem pembayaran melalui Qris dengan fitur upload bukti pembayaran untuk memverifikasi transaksi.
3. Fitur pengelolaan reservasi yang dapat mencegah terjadinya double booking, terutama untuk pemesanan seluruh tempat oleh instansi, organisasi atau pengunjung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai hasil yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sistem penjualan tiket pada destinasi wisata Lembah Suhita.
2. Membangun sistem pemesanan tiket berbasis web yang dapat menunjang Lembah Suhita dalam mengembangkan sistem pelayanan terhadap pengunjung secara efisien dan terstruktur.

3. Mengurangi kesalahan double booking dalam proses reservasi, terutama untuk pemesanan seluruh tempat oleh instansi atau organisasi.
4. Meningkatkan efisiensi pengelolaan tiket dan layanan di Lembah Suhita melalui sistem pemesanan online.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi pengelola destinasi wisata Lembah Suhita:
Memudahkan proses pendataan pengunjung dan mengelola reservasi tiket secara lebih efisien, terutama dalam mencegah terjadinya double booking. Dengan adanya sistem berbasis web, pengelola dapat mengoptimalkan pelayanan tanpa harus melayani satu per satu pengunjung secara manual.
2. Bagi pengunjung destinasi wisata Lembah Suhita:
Memberikan kemudahan bagi pengunjung, terutama yang berada di luar kota, untuk memesan tiket dan fasilitas secara online jauh hari. Pengunjung juga dapat dengan mudah mengetahui ketersediaan tempat, sehingga mereka tidak kecewa jika fasilitas atau tempat yang diinginkan sudah penuh dipesan.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi dalam 5 (lima) bab yang masing-masing disusun menurut skema sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan disajikan pada bab ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang bahan dan alat penelitian, metode yang digunakan, tahapan penelitian, dan pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Spesifikasi peralatan yang digunakan, pelaksanaan program, dan kelayakan sistem dibahas pada bab ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan pada bab-bab sebelumnya, maka bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi mengenai analisis dan optimalisasi sistem.

DAFTAR PUSTAKA