

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Industri yang bergerak di bidang pariwisata merupakan salah satu cara untuk memajukan perekonomian masyarakat. Desa Wisata Alam Endah merupakan sebuah program yang bertujuan untuk memberdayakan ekonomi Desa Alam Endah dengan berbasis lingkungan atau *green economy* dengan mengubahnya menjadi sebuah lokasi untuk tujuan wisata.

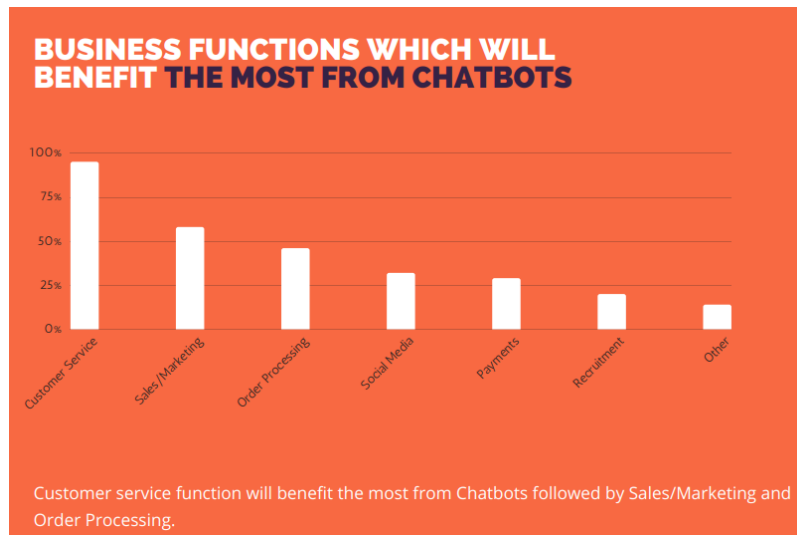
Salah satu fokus Desa Wisata Alamendah adalah menjual wisata-wisata yang dikemas dalam paket yang dapat dipilih oleh konsumen. *Website* dan aplikasi untuk transaksi penjualan tiket Desa Wisata Alamendah dibangun sebagai sarana untuk mempermudah penjualan tiket.

Ketika pelanggan ingin membeli tiket atau menanyakan informasi tentang Desa Wisata Alamendah, pelanggan akan menghubungi pihak desa melalui Whatsapp atau *direct message* Instagram. Untuk melakukan hal tersebut butuh tenaga manusia yang dapat melayani kebutuhan dan pertanyaan dari pelanggan. Tidak jarang pihak Desa Wisata Alamendah memperoleh pertanyaan yang identik antar satu pelanggan dengan satu pelanggan lainnya. Di sisi lain, pelanggan membutuhkan respon yang cepat dari pihak penjual sehingga dapat secepatnya melakukan pembelian.

Organisasi atau perusahaan dapat berkembang dengan adanya upaya pemasaran. Aspek ini sangat penting untuk dikembangkan oleh organisasi atau perusahaan, termasuk pemasaran di sektor pariwisata. (Riyadi et al., 2019). Tujuan dari pemasaran digital yaitu mempromosikan produk serta jasa melalui saluran digital. (Yasmin et al., 2015).

Dengan memanfaatkan kecerdasan buatan, pemasar dapat menciptakan *engagement* dengan konsumen secara lebih personal dengan pengeluaran yang jauh lebih rendah. Kecerdasan buatan merupakan sebuah ilmu yang yang membangun *smart machine* yang memiliki level kesuksesan yang signifikan dalam meniru pola pikir manusia. (Arsenijevic & Jovic, 2019). Salah satu jenis kecerdasan buatan adalah chatbot.

Survei yang diadakan oleh Mindbrowser dengan melakukan kerja sama dengan ChatbotsJurnal.com pada tahun 2020 menyatakan, salah satu fungsi bisnis yang memperoleh keuntungan dengan adanya chatbot yaitu *customer care* kemudian disusul dengan *sales/marketing*, dengan nilai sebesar lebih dari 50% dari total partisipan yang berasal dari industri teknologi, pengembang chatbot, retail, e-commerce, logistik, kesehatan, perbankan, perhotelan, dan rekrutmen.



Gambar 1 Hasil Survei Mindbrowser 2020

Sumber: Mindbrowser

Chatbot memungkinkan untuk menjadi bagian dari *value chain*, menghemat *cost* yang dikeluarkan oleh perusahaan, dan berpotensi menghasilkan kepuasan konsumen yang besar.(Illescas-Manzano et al., 2021)

Chatbot memberikan automasi terhadap suatu prosedur dan layanan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen ketika mengunjungi *website*. Dengan chatbot, konsumen dapat memutuskan sesuatu dengan cepat karena sumber informasi yang didapatkan lengkap dan tidak *misleading*. (Georgios, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, Desa Wisata Alamendah memerlukan chatbot untuk automasi dalam interaksi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan membangun sebuah chatbot dengan platform NLP Dialogflow sebagai sebuah *tool* untuk mencapai tujuan pemasaran digital dan pelayanan konsumen di sektor

pariwisata dengan obyek penelitian yaitu Desa Wisata Alamendah. Metode pengembangan yang digunakan oleh peneliti yaitu Metode Extreme Programming. Metode ini terdiri dari empat fase yaitu, *Planning, Design, Coding,* dan *Testing*. Metode Extreme Programming memiliki tujuan untuk mengatasi persyaratan yang tidak jelas dan perubahan yang cepat (Supriyatna, 2018). Peneliti menggunakan *Extreme Programming* sebagai metode pengembangan karena tim peneliti merupakan sebuah tim berskala kecil.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan chatbot pada *website* aplikasi pemesanan tiket Desa Wisata Alamendah?
2. Bagaimana hasil pengujian chatbot pada *website* aplikasi pemesanan tiket Desa Wisata Alamendah?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan chatbot pada *website* aplikasi pemesanan tiket Desa Wisata Alamendah,
2. Menguji chatbot pada *website* aplikasi pemesanan tiket Desa Wisata Alamendah.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Tugas Akhir ini berfokus pada perancangan serta pengembangan antarmuka dan percakapan yang dibuat dengan *platform* Dialogflow sebagai penyedia layanan *Natural Language Processing* untuk chatbot yang akan diintegrasikan dengan *website* pembelian tiket Desa Wisata Alamendah Rancabali.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

### **A. Manfaat bagi Desa Wisata Alam Endah**

Sebagai kontribusi untuk pengembangan berupa strategi pemasaran secara *digital* untuk mempromosikan area wisata Desa Wisata Alamendah, agar masyarakat umum mengenal dan mengunjungi Desa Wisata Alamendah.

### **B. .Manfaat bagi Jurusan Sistem Informasi Telkom University**

Sebagai bahan evaluasi untuk dosen pembimbing dan dosen penguji Sistem Informasi serta menjadi bahan pustaka untuk mahasiswa lainnya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Tugas Akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I      Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II     Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu.

### **Bab III    Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya.

### **Bab IV    Analisis dan Perancangan**

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya.

### **Bab V     Implementasi dan Pengujian**

Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian yang berfokus pada merancang sistem informasi/ aplikasi

maka penamaan bab ini mengikuti tahapan penerapan SDLC yang digunakan dalam penelitian.

## **Bab VI    Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.