

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata merupakan salah satu pilar utama dalam pertumbuhan ekonomi, pelestarian warisan budaya, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Indonesia, khususnya di Jawa Barat. Menurut data terbaru dari Kementerian Pariwisata, kontribusi sektor ini terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) meningkat dari 3,6% pada tahun sebelumnya menjadi 3,76% pada kuartal ketiga tahun 2023 (Kemenparekraf/Baparekraf RI, 2023). Pada tahun 2021, Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari sektor pariwisata di Jawa Barat mencapai angka sebesar Rp 3.522.874.752.193 (3,552 Triliun). Di Jawa Barat, pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pariwisata juga menunjukkan pertumbuhan signifikan, dengan peningkatan dari Rp 3,552 triliun pada tahun 2021 menjadi Rp 4,969 triliun pada tahun 2022. (Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, 2023). Kenaikan yang signifikan ini mencerminkan perkembangan yang positif dalam industri pariwisata Jawa Barat, yang memiliki potensi sebagai indikator pertumbuhan ekonomi yang kuat di daerah tersebut. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan, tetapi juga meningkatkan struktur ekonomi masyarakat, memberikan dampak positif pada pendapatan dan kesejahteraan masyarakat (Ismayanti, 2020). Sebagai salah satu provinsi terbesar di Indonesia, Jawa Barat memainkan peran penting dalam pengembangan sektor pariwisata. Provinsi ini dikenal dengan keberagaman budaya, keindahan alam yang menakjubkan, dan warisan sejarah yang berharga, menjadikannya destinasi yang sangat menarik bagi pengunjung, baik dari dalam negeri maupun internasional. Berdasarkan statistik dari BPS Jawa Barat, jumlah wisatawan yang mengunjungi objek wisata di provinsi ini menunjukkan peningkatan yang signifikan: dari 28.541.076 kunjungan pada tahun 2021, meningkat menjadi 53.131.772 pada tahun 2022, dan terus naik hingga mencapai 59.332.100 kunjungan pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2023).

Meskipun terdapat pencapaian yang signifikan dalam pertumbuhan sektor pariwisata di Jawa Barat, namun penting untuk menyadari bahwa terdapat

tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan yang perlu mendapat perhatian serius adalah penurunan indeks kepuasan wisatawan yang merupakan perbandingan antara persepsi wisatawan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan pelayanan tersebut. Pengelolaan ekowisata yang baik akan menghasilkan beberapa keuntungan dalam berbagai aspek. Akan tetapi, apabila tidak dikelola dengan benar, maka ekowisata dapat berpotensi menimbulkan masalah atau dampak negatif (Hijriati & Mardiana, 2014). Data terbaru menunjukkan penurunan signifikan dalam indeks kepuasan dari 83,24 poin pada tahun 2021 menjadi 74,75 poin pada tahun 2023 (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2023). Fenomena ini tidak hanya berpotensi merusak citra pariwisata Jawa Barat, tetapi juga dapat berdampak negatif pada pendapatan, kesejahteraan masyarakat, dan lapangan kerja di sektor ini.

Berdasarkan wawancara dengan staf kesekretariatan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, peneliti mengidentifikasi sejumlah tantangan signifikan terkait penurunan indeks kepuasan wisatawan yang memerlukan perhatian segera. Pertama, pendataan pelaku usaha pariwisata saat ini belum memadai. Laporan tahunan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat tahun 2023 menunjukkan bahwa data pelaku usaha yang tersedia tidak lengkap dan kurang akurat, menghambat pengelolaan yang efektif (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, 2023). Kekurangan media pengelolaan informasi mengakibatkan wisatawan rentan terhadap penipuan saat merencanakan perjalanan di Jawa Barat. Selain itu, kerjasama antara agen perjalanan dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat masih belum optimal, sehingga pelaku usaha wisata berskala kecil menghadapi kesulitan untuk bersaing dengan agen perjalanan berskala besar, yang berpotensi menimbulkan kesenjangan ekonomi. Tantangan lainnya adalah penanganan aduan terkait masalah wisata yang belum efisien akibat birokrasi yang rumit. Tantangan-tantangan ini menggarisbawahi perlunya intervensi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan pariwisata di Jawa Barat.

Dengan mempertimbangkan tantangan-tantangan ini, peneliti melihat peluang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi

pariwisata yang dapat membantu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat mengatasi masalah pendataan, kekurangan informasi mengenai pelaku usaha wisata, kerjasama yang tidak efektif, dan proses penanganan aduan yang belum efisien. Diharapkan bahwa sistem ini akan meningkatkan efektivitas pengelolaan, kualitas layanan, dan pengembangan industri pariwisata Jawa Barat dengan manfaat terukur, seperti peningkatan akurasi pendataan, penyediaan informasi yang terpercaya bagi wisatawan, fasilitasi komunikasi yang lebih baik, mempermudah proses penanganan aduan, serta peningkatan kualitas layanan pariwisata secara keseluruhan. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan kualitas layanan dan pengelolaan pariwisata di Jawa Barat akan meningkat secara signifikan, mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, pengelolaan sistem informasi pariwisata di Jawa Barat menghadapi beberapa permasalahan mendasar yang memerlukan perhatian mendalam. Salah satu isu utama adalah kurangnya kredibilitas dan akurasi data pelaku usaha pariwisata, yang berdampak pada pengambilan keputusan dan pertumbuhan industri pariwisata. Sistem informasi yang ada saat ini tidak efektif dalam mengelola dan menyajikan data secara komprehensif, akurat, dan terkini, yang mengurangi kualitas pengalaman wisatawan serta kepuasan mereka. Selain itu, terdapat kekurangan dalam integrasi dan koordinasi antara Dinas Pariwisata, agen perjalanan, dan usaha kecil dan menengah, yang menghambat pengembangan sektor pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan. Masalah lainnya adalah ketidakmampuan sistem dalam menangani aduan wisatawan secara efektif, yang dapat menurunkan kualitas layanan dan merusak kepercayaan publik terhadap industri pariwisata.

Untuk mengatasi permasalahan yang diidentifikasi, penelitian ini akan menerapkan pendekatan *Design Science Research* (DSR) dengan fokus pada pengembangan dan evaluasi prototipe aplikasi pariwisata berbasis web untuk Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. Metodologi yang digunakan adalah SDLC (*System Development Life Cycle*) model prototyping, yang mencakup partisipasi aktif dari pengguna sepanjang proses pengembangan,

mulai dari perancangan hingga evaluasi. Validasi dan pengujian akan dilakukan melalui usability testing untuk memastikan aplikasi mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna, serta User Acceptance Testing (UAT) untuk mengevaluasi apakah aplikasi sesuai dengan ekspektasi pengguna akhir dan dapat diterima dalam operasional nyata. Iterasi pengembangan akan didasarkan pada umpan balik dari kedua jenis pengujian ini untuk memastikan aplikasi yang dikembangkan efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan sistem informasi pariwisata. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan pengelolaan dan kualitas layanan dalam sektor pariwisata di Jawa Barat.

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

Dalam penelitian ini, terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam mengatasi tantangan yang dihadapi, yaitu:

1. Mengembangkan sistem informasi yang tidak hanya meningkatkan akurasi dan kredibilitas data pelaku usaha pariwisata di Jawa Barat, tetapi juga menyediakan mekanisme pengelolaan dan pengawasan data yang efektif, guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih informatif dan mendorong pertumbuhan industri pariwisata di wilayah tersebut.
2. Membangun sistem informasi yang dapat mengelola dan menyajikan informasi pariwisata Jawa Barat secara lengkap, akurat, dan terkini, untuk memperkaya pengalaman wisatawan dan meningkatkan kepuasan mereka.
3. Mengembangkan sistem informasi yang dapat memperbaiki kolaborasi antara Dinas Pariwisata dan agen perjalanan, termasuk usaha kecil dan menengah, dengan menyediakan platform komunikasi berbasis teknologi informasi yang mendukung pertumbuhan ekonomi inklusif di Jawa Barat.
4. Membangun sistem informasi yang efektif untuk meningkatkan responsibilitas dalam penanganan aduan pariwisata di Jawa Barat, melalui pengembangan sistem penanganan aduan terintegrasi yang memungkinkan respons yang cepat dan melibatkan pihak-pihak terkait secara langsung, guna memperbaiki kualitas layanan dan membangun kepercayaan publik.

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

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan, yaitu:

1. Data atau informasi yang digunakan dalam aplikasi ini diperoleh dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat atau dari sumber data yang telah tersedia sebelumnya.
2. Fokus penelitian hanya pada pengembangan aplikasi berbasis web untuk mengelola informasi tentang penyedia jasa pemandu wisata di Provinsi Jawa Barat, termasuk rekomendasi melalui artikel dan informasi objek wisata yang akan dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.
3. Penelitian ini terbatas pada tahapan analisis kebutuhan, desain, implementasi, dan pengujian fungsionalitas aplikasi, tanpa mencakup fase pemeliharaan atau pengembangan lebih lanjut setelah implementasi awal.
4. Dalam penelitian ini, tidak dilakukan evaluasi mendalam terhadap dampak sosial atau ekonomi yang mungkin timbul akibat implementasi aplikasi ini.
5. Penelitian ini tidak mengambil pendekatan atau perspektif khusus terhadap kebutuhan pengguna aplikasi berbasis web yang memiliki keterbatasan aksesibilitas, seperti pengguna dengan disabilitas fisik atau teknologi.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, penelitian ini berkontribusi dalam meningkatkan layanan dan pengelolaan di sektor pariwisata. Ini merupakan bagian dari upaya untuk mengembangkan industri pariwisata di Jawa Barat serta mengurangi risiko potensial yang dapat merugikan sektor tersebut.
2. Bagi Agen Perjalanan, penelitian ini memberikan manfaat dalam mempromosikan usaha agen perjalanan melalui sistem informasi terintegrasi. Dengan adanya sistem ini, agen perjalanan dapat efektif memasarkan layanan pariwisata di wilayah Jawa Barat.

3. Bagi Wisatawan, penelitian ini diharapkan dapat mengurangi risiko penipuan dalam perjalanan wisata di Jawa Barat dengan menggunakan sistem informasi yang dapat dipercaya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman positif wisatawan dan berpotensi mendukung pertumbuhan ekonomi pariwisata di daerah tersebut.
4. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini dapat meningkatkan reputasi universitas dalam kontribusinya terhadap pengembangan industri pariwisata dan inovasi dalam pengelolaan informasi.
5. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang pentingnya pengelolaan informasi dalam industri pariwisata serta memberikan inspirasi untuk penelitian atau proyek yang serupa di masa depan.
6. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan dan inspirasi dalam melaksanakan studi lanjutan atau pengembangan lebih lanjut di bidang pengelolaan informasi pada sektor pariwisata.

## **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, dan rencana jadwal kegiatan penelitian.

### **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 *functional requirements* dan *non-functional requirements*. Desain perangkat lunak digambarkan menggunakan UML, ERD, dan diakhiri dengan desain rancangan wireframe dan prototipe aplikasi yang akan dibangun.

### **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. Pengujian mencakup validasi dan verifikasi hasil penelitian untuk memastikan bahwa aplikasi yang dihasilkan benar-benar efektif dalam menyelesaikan masalah atau

mengurangi gap antara kondisi eksisting dan target yang ingin dicapai.

## **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.