

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah dan solusi, tujuan, batasan masalah, metodologi, dan penjadwalan kerja sesuai dengan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Dalam era transformasi digital, sektor pariwisata mengalami pertumbuhan yang signifikan dengan adanya kebutuhan layanan yang cepat dan berbasis teknologi. Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan pariwisata bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, meningkatkan kualitas pariwisata, serta mendorong kolaborasi dalam pengembangan destinasi wisata [1]. Museum dan situs bersejarah, seperti Keraton Kasepuhan Cirebon harus menjalani inovasi digital agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan wisatawan yang memberikan kemudahan akses terhadap layanan modern. Sebagai destinasi wisata budaya, keraton ini berhasil menarik wisatawan lokal maupun internasional [2]. Museum Keraton Kasepuhan Cirebon merupakan salah satu museum yang menyimpan berbagai koleksi benda bersejarah dan budaya dari Kesultanan Cirebon [3].

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang ada di keraton kasepuhan cirebon mencapai 40 persen selama masa liburan, kebutuhan akan sistem pelayanan akan semakin penting [4]. adapun pada studi kasus yang telah dilakukan oleh R. Muhammad yang menunjukkan bahwa proses pemesanan tiket masih menggunakan sistem manual dan kelemahan dari sistem tersebut yaitu antrian panjang, waktu tunggu lama dan resiko kehabisan tiket [5]. Sementara dari sistem tersebut masih fokus ke sisi pengguna (*Customer-facing*) dan belum menjangkau kebutuhan internal pengelola seperti konten, tiket, dan monitoring data pengunjung secara real-time. Namun ada studi kasus yang di lakukan oleh J.P. Damanik yang menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan seringkali berbenturan dengan kegiatan internal oleh keluarga keraton [6]. kekurangan dari studi kasus tersebut yaitu hanya menjadwalkan keluarga keraton dengan wisatawan saja, tidak untuk manajemen tiket dan monitoring data.

Berdasarkan hasil wawancara pada saat mengunjungi di keraton kasepuhan cirebon, ditemukan beberapa keterbatasan pada sistem tiket yang ada. Pengelola, khususnya bagian kasir di loket pintu masuk keraton terdapat kendala seperti tiket habis jadi harus melapor ke pihak staff keraton (nunjuk). Selain itu, tidak terdapat sistem administrasi pusat yang dapat digunakan oleh pihak internal untuk mengatur konten dan berita yang ada di keraton kasepuhan cirebon ini.

Keraton Kasepuhan Cirebon bekerja sama dengan PT Curaweda dan *Center Of Excellence (CoE) Smart City* Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom untuk mengembangkan *Two Way Application Ticketing System (TOAST)*. Sistem ini merupakan platform berbasis web bernama modul admin, yaitu fitur khusus yang memberikan keluarga keraton mengelola penjualan tiket dan jadwal kunjungan. Dengan adanya modul admin ini, pengelolaan tiket menjadi lebih terstruktur, sehingga meningkatkan pengelolaan data sekaligus memberikan kemudahan bagi pihak keraton dalam menjalankan operasional sehari-hari.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat dirumuskan yaitu Bagaimana cara Keluarga Keraton bisa memantau data dan mengelola tiket melalui sistem TOAST yang sudah terintegrasi untuk wisatawan?

Solusi dari rumusan masalah tersebut yaitu, dibutuhkan sistem yang bisa membantu keluarga keraton dalam mengelola berbagai data dan tiket. Oleh karena itu, proyek ini berfokus pada analisis dan perancangan modul admin yang dapat membantu monitoring dan pengelolaan tiket menjadi terstruktur di keraton kasepuhan Cirebon.

1.3 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai pada proyek ini yaitu merancang sistem modul admin pada sistem TOAST, guna mendukung proses monitoring data dan pengelolaan tiket di Keraton Kasepuhan Cirebon. Modul ini dirancang untuk membantu keluarga keraton atau staff keraton dalam mengelola tiket, konten, serta mempermudah pemantauan sistem yang telah diintegrasikan. Dengan adanya modul admin ini, diharapkan pengelolaan tiket menjadi lebih terstruktur agar dapat mempermudah pelayanan operasional sesuai dengan kebutuhan pihak keraton kasepuhan Cirebon.

1.4 Batasan Masalah

Agar proyek ini lebih terfokus dan terarah, terdapat beberapa batasan dalam mengembangkan sistem modul ini diantaranya yaitu.

- 1) Proses penambahan, pengubahan, dan penghapusan data tiket dalam sistem dilakukan oleh pihak PT Curaweda berdasarkan hasil persetujuan dari keluarga Keraton Kasepuhan Cirebon.
- 2) Sistem ini hanya digunakan secara internal oleh pihak staff keraton dan PT Curaweda.
- 3) Pengembangan sistem dilaksanakan oleh pihak PT Curaweda, sedangkan kontribusi yang diberikan dalam proyek ini meliputi proses analisis kebutuhan dan perancangan sistem.

Pada batasan masalah ini, proses pengelolaan data tiket dilakukan oleh PT Curaweda sesuai dengan persetujuan keluarga keraton hingga kontribusi dalam pengembangan sistem dibatasi pada aspek perancangan dan pengujian internal.

1.5 Metodologi

Pada proyek perancangan modul admin dalam monitoring data dan tiket untuk keraton kasepuhan Cirebon menggunakan *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan metode *Agile*. Metodologi *Agile* ini dipilih karena mampu memberikan fleksibilitas dalam pengembangan sistem, terutama pada proyek yang membutuhkan respon cepat terhadap perubahan kebutuhan pengguna [7]. Ada beberapa tahapan dalam metode ini yang ditampilkan pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1. 1 Metodologi SDLC *Agile*

Berikut merupakan tahapan pengerjaan sistem modul admin pada metodologi *Agile* [8]:

1. *Requirements* (Pengumpulan kebutuhan)
 Dalam tahap ini merupakan tahapan awal yang dilakukan oleh tim pengembangan dan tim analisis untuk mengumpulkan kebutuhan dari mitra dalam tahap ini dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, semua kebutuhan dibuat ke dalam profil pengguna (*User Persona*).
2. *Design* (Desain kebutuhan sistem)
 Tahapan ini merupakan tahapan yang dilakukan oleh tim analis untuk merancang kebutuhan sistem dari hasil observasi dan wawancara pada tahap 1 bertujuan untuk memastikan sistem dapat memenuhi kebutuhan dan alur yang telah diidentifikasi.

3. *Development* hingga *deployment*

tahapan ini dilakukan oleh tim pengembang, dalam hal ini tim PT Curaweda yang bertugas untuk membangun sistem berdasarkan dari hasil perancangan sistem yang telah dibuat pada tahap 2.

1.6 Penjadwalan Kerja

Kegiatan magang di CoE Smart City ini akan berlangsung mulai tanggal 3 Agustus 2024. Magang ini juga dilaksanakan di laboratorium CoE Smart City universitas Telkom. Jam kerja ditetapkan dari hari Senin hingga Jumat, mulai pukul 09.00 hingga 16.30 WIB. Di bawah ini terdapat tabel yang menunjukkan *timeline* pekerjaan beserta deskripsi kerja yang akan dilakukan selama magang.

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Agt-24				Sept-24				Okt-24				Nov-24				Des-24				Jan-25			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<i>Gathering Requirements</i>	■	■	■	■																				
2	Pengumpulan Kebutuhan					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
3	Desain Kebutuhan Sistem													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■