

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital kini telah memberikan dampak besar di berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya pada industri pariwisata di seluruh dunia. Internet dan media sosial telah memberikan berbagai kemudahan dalam mencari informasi mengenai destinasi pariwisata yang diinginkan sebelum melakukan sebuah perjalanan wisata. Hal ini akan memberikan kesempatan lebih bagi pelaku industri pariwisata untuk promosi destinasi mereka untuk lebih efektif dan efisien. Digitalisasi yang ada di Indonesia juga telah memberikan dampak positif pada industri pariwisata. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, jumlah wisatawan yang memesan akomodasi secara *online* di Indonesia pada tahun 2019 meningkat sebanyak 25,7% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Teknologi telah membuka informasi di dunia menjadi lebih mudah untuk dijangkau maupun dikuasai oleh manusia (Febrian, 2007, 2008), termasuk bagi para turis (Rusdi, 2019). Fenomena ini pun mampu merubah pola bisnis yang terjadi pada pariwisata dengan memungkinkan adanya inovasi dalam pengembangan sistem informasi pariwisata, seperti penggunaan teknologi *augmented reality* dan *virtual reality* untuk memberikan pengalaman wisata yang lebih interaktif dan realistis (Rusdi, 2017).

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal dan diminati di Indonesia. Pada tahun 2019, Bali menjadi tujuan wisatawan terbanyak kedua di Indonesia setelah Jakarta, dengan jumlah kunjungan sebanyak 6,3 juta wisatawan. Selain itu, Bali juga menempati peringkat ke-4 sebagai destinasi wisata terbaik di dunia versi TripAdvisor pada tahun 2020. Dalam mengembangkan sektor pariwisata di Bali, pemerintah dan pelaku industri pariwisata telah melakukan berbagai upaya. Namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi, salah satunya adalah kurangnya informasi pariwisata lengkap dan akurat yang disediakan secara resmi. Hal ini dapat berdampak pada penurunan kualitas pengalaman wisatawan dan pengurangan daya tarik destinasi wisata di Bali. Berdasarkan penelitian Warmayana (2018) dengan menemukan bahwa peran

digital marketing pada situasi saat ini sangat positif dalam menarik minat wisata khususnya terhadap generasi Y dan Z. Promosi serta pemasaran secara online juga bergantung pada sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya hal tersebut berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang. Disamping itu peran layanan penyedia pariwisata juga tidak bisa dipungkiri. Layanan penyedia pariwisata dapat membantu wisatawan dalam berbagai hal, seperti transportasi, akomodasi, dan pengalaman wisata yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dimana perkembangan teknologi sangat dibutuhkan dalam pariwisata maka penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem informasi pariwisata yang dapat berkembang seiring waktu untuk destinasi wisata di Bali. Sistem informasi ini akan menjadi sumber informasi yang dapat digunakan oleh wisatawan, meliputi objek wisata, aktivitas, kuliner, akomodasi, serta layanan penyedia pariwisata yang terpercaya dan berkualitas di Bali.

Metode yang akan digunakan dalam pengembangan sistem ini adalah metode *waterfall model*. Berdasarkan penelitian Muhammad (2020) metode ini memberikan pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam pengembangan sistem informasi pariwisata, dengan tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengkodean, pengujian, dan implementasi. Selain itu, penelitian ini juga akan memanfaatkan metode *Fuzzy AHP (Analytical Hierarchy Process)* sebagai bagian dari fitur *Decision Support System* yang akan disediakan dalam sistem informasi pariwisata di kabupaten Badung. Berdasarkan Setiawan (2015) Metode fuzzy sendiri digunakan untuk variabel ketidakpastian yang bersifat kualitatif, sedangkan AHP digunakan untuk variabel ketidakpastian yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Menurut penelitian tersebut, penggunaan metode fuzzy analytical hierarchi process menghasilkan presentase akurasi sebanyak 80% jika dibandingkan perhitungan manual.

Metode *Fuzzy AHP* pada penelitian ini digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam menentukan prioritas dan penilaian terhadap objek wisata, aktivitas, kuliner, akomodasi, dan layanan penyedia pariwisata. Dengan menggunakan metode ini, akan diperoleh bobot relatif dari setiap kriteria yang

kemudian digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efektif.

Penelitian ini diharapkan dapat mengatasi masalah kurangnya informasi pariwisata yang lengkap di Bali melalui media internet, sehingga memudahkan wisatawan dan pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisata di Bali. Selain itu, dengan adanya fitur *Decision Support System* yang menggunakan metode *Fuzzy AHP (Analytical Hierarchy Process)*, diharapkan penelitian ini juga dapat membantu pengambilan keputusan yang lebih baik dalam memilih objek wisata, aktivitas, kuliner, akomodasi, dan layanan penyedia pariwisata di Bali. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung pemerintah dan pelaku industri pariwisata dalam mempromosikan destinasi wisata di Bali secara maksimal, dengan tujuan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali serta mendorong pertumbuhan ekonomi di Bali. (Saleh, Zbida, and Salem n.d.)

## **1.2. Rumusan Masalah**

Mengacu terhadap latar belakang yang telah dijelaskan, maka muncul rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang dan mengembangkan sistem informasi pariwisata berbasis web yang dapat memberikan akses informasi yang terorganisir dan mudah digunakan?
2. Bagaimana metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dapat diterapkan dalam sistem pendukung keputusan untuk pemilihan paket wisata yang sesuai dengan preferensi pengguna?

## **1.3. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah terbentuk, Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan sistem pendukung keputusan berbasis web untuk pemilihan layanan wisata, yang dapat memberikan akses informasi yang terorganisir dan mudah digunakan bagi pengguna.
2. Menerapkan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dalam sistem pendukung keputusan tersebut, dengan tujuan memfasilitasi pengguna dalam memilih paket wisata yang sesuai dengan preferensi mereka.

#### **1.4. Manfaat**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak terkait yang di antaranya adalah :

1. Bagi penulis, yaitu dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan dari kegiatan pembelajaran.
2. Bagi penulis, yaitu dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam masa perkuliahan.
3. Bagi pengguna, yaitu membantu menentukan keputusan rekomendasi paket perjalanan
4. Bagi pemerintah membantu berkontribusi terhadap program pemulihan ekonomi pariwisata Kabupaten Badung.
5. Bagi masyarakat melalui sistem informasi pariwisata Badung diharapkan wisatawan dan masyarakat dapat menggunakan dan memanfaatkan untuk membagikan informasi pariwisata dengan mudah melalui internet berbasis *website*

#### **1.5. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat batasan menyesuaikan dengan rumusan masalah yang ada, beberapa di antaranya adalah:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini didapat melalui wawancara biro perjalanan wisata di kabupaten Badung.
2. Data paket perjalanan wisata hanya dibatasi di wilayah Badung, Bali.
3. Pengembangan sistem pada penelitian ini berfokus pada media *website* dengan bahasa pemrogramman yang digunakan adalah PHP dengan *framework Laravel*.
4. *Website* berfokus pada pembuatan sistem informasi pariwisata di Badung.
5. Sistem informasi ini akan menampilkan pariwisata dengan berisi informasi mengenai deskripsi, kegiatan terbaru, *admin* pariwisata tersebut, dan komentar.
6. Luaran yang dihasilkan pada penelitian ini berupa hasil perhitungan serta rekomendasi paket perjalanan wisata yang ditanamkan dalam bentuk *website*.