

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
PEMESANAN TIKET DI TAMAN HIBURAN PANTAI**

KENJERAN

SKRIPSI



Oleh :

ABIL SYAZLI FEBRIANTO
NPM. 20045010077

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

SURABAYA

2024

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PEMESANAN
TIKET DI TAMAN HIBURAN PANTAI KENJERAN**

Skripsi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abil Syazli Febrianto

20045010077

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : **Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pemesanan Tiket Di Taman Hiburan Pantai Kenjeran**


Nama Mahasiswa : **Abil Syazli Febrianto**

NPM : **20045010077**

Program Studi : **Pariwisata**


Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Telah disetujui mengikuti Ujian Lisan
Pembimbing,


Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NPT. 3 8807 13 0360 1

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

**Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PEMESANAN TIKET DI
TAMAN HIBURAN PANTAI KENJERAN**

Disusun Oleh:

ABIL SYAZLI FEBRIANTO

NPM. 20045010077

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal JIIP (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 7, Nomor 8

Pembimbing,



Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NPT. 3 8807 13 0360 1

Tim Penguji

1. Ketua



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris




Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si
NI PPPK. 197410132021212005

3. Anggota



Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NPT. 3 8807 13 0360 1

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PEMESANAN TIKET DI
TAMAN HIBURAN PANTAI KENJERAN**

Disusun Oleh:

ABIL SYAZLI FEBRIANTO

NPM. 20045010077

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 4 Juli 2024

TIM PENILAI

Ketua

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Sekretaris

Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si
NI PPPK. 197410132021212005

Anggota

Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NPT. 3 8807 13 0360 1

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abil Syazli Febrianto
NPM : 20045010077
Program Studi/Fakultas : Pariwisata/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Penelitian : Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pemesanan Tiket Di Taman Hiburan Pantai Kenjeran

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 3 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan

Abil Syazli Febrianto
NPM. 20045010077

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PEMESANAN TIKET DI TAMAN HIBURAN PANTAI KENJERAN” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Praja Firdaus N., M.Hub.Int selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.
3. Dosen-dosen Program Studi Pariwisata dst.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 3 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR SARJANA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR REVISI	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.2. Konsep Penelitian	11
2.2.1. Teknologi Informasi	11
2.2.2. Pemesanan	12
2.2.3. Tiket	12
2.3. Landasan Teori	13
2.3.1. Teknologi Informasi	13

2.3.2.	Perilaku Konsumen.....	14
2.3.3.	Pemesanan	15
2.3.4.	Tiket	16
2.3.5.	Web	16
2.3.6.	<i>QR Code</i>	17
2.3.7.	Promosi Kegunaan Teknologi Informasi	18
2.3.8.	Promosi.....	18
2.3.9.	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	19
2.4.	Kerangka Berpikir.....	22
BAB III.....		25
METODE PENELITIAN		25
3.1.	Metode Penelitian	25
3.2.	Pendekatan Penelitian	26
3.3.	Lokasi Penelitian.....	27
3.4.	Ruang Lingkup Penelitian / Batasan Penelitian.....	28
3.5.	Jenis Data.....	28
3.6.	Sumber Data	28
3.6.1.	Data Primer.....	28
3.6.2.	Data Sekunder.....	29
3.7.	Instrumen Penelitian	30
3.8.	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.8.1.	Wawancara Mendalam	31
3.8.2.	Observasi Partisipatif.....	32
3.9.	Teknik Analisis Data.....	32
3.10.	Penyajian Hasil Analisis Data	32
3.11.	Penentuan Informan	32
BAB IV.....		34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1.	Hasil Penelitian	34
4.1.1.	Penggunaan Teknologi Dalam Pemesanan Tiket	80
4.1.2.	Kendala Teknologi Informasi	81
4.1.3.	Kendala dari Sumber Daya Manusia (Pengunjung)	83

4.2. Pembahasan	84
BAB V	99
KESIMPULAN	99
Daftar Pustaka	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	22
-----------------------------------	----

DAFTAR SINGKATAN

Disbudporapar	: Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata
Dsb	: Dan sebagainya
Form	: Formulir
HP	: <i>Handphone</i>
HTML	: <i>Hypertext Markup Language</i>
PDRB	: Produk Domestik Regional Bruto
QR	: <i>Quick Response</i>
SSCT	: <i>Sightseeing and City Tour</i>
THP	: Taman Hiburan Pantai Kenjeran
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah

DAFTAR ISTILAH

- user-friendly* : Kondisi di mana dapat menggunakan sesuatu dengan mudah dan nyaman baik dalam menggunakan sistem operasi, software, ataupun *website*.
- real-time* : Kondisi pengoperasian dari suatu sistem perangkat keras dan perangkat lunak yang merespon atau tanggapan secara langsung di saat itu juga.
- online* : Suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti halnya untuk searching, mencari berita, stalking, bisnis, daftar kuliah, dan lain-lain.
- scan* : Proses memindai objek dokumen.
- weekend* : Hari-hari di akhir pekan yang dijadikan sebagai hari libur dari aktivitas kerja atau sekolah.
- booking* : Sebuah kesepakatan yang dibuat untuk mendapatkan kamar hotel, tiket, dan lainnya, pada waktu tertentu di masa depan.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri pariwisata, termasuk di Taman Hiburan Pantai Kenjeran Surabaya. Salah satu penerapan teknologi informasi yang menonjol adalah sistem pemesanan tiket melalui website. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami bagaimana penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak penggunaan teknologi informasi pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran dapat diakses melalui website yang dikelola oleh pemerintah kota Surabaya dan pembayaran dapat dilakukan menggunakan sistem *QRIS* serta dalam penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket terjadi beberapa kendala yaitu pengunjung mengalami kesulitan dalam memesan tiket melalui website. Kesulitan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan antarmuka pengguna yang kurang intuitif. Selain itu, ditemukan pula kendala teknis pada website, seperti masalah pada sistem pembayaran *QRIS* yang terkadang tidak berfungsi dengan baik serta pada musim liburan atau akhir pekan, ketika jumlah pengunjung meningkat drastis, website terkadang mengalami kelambatan akses, bahkan *crash*. Kendala-kendala ini menyebabkan pengunjung harus meminta bantuan dari petugas yang berjaga di lokasi, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi dan kenyamanan pengalaman mereka. Temuan ini menggaris bawahi pentingnya perbaikan dalam desain dan fungsionalitas website pemesanan tiket, serta perlunya penyediaan panduan yang lebih jelas dan *user-friendly*. Selain itu, dukungan teknis yang lebih handal dan pelatihan bagi pengunjung yang kurang familiar dengan teknologi juga diperlukan untuk memastikan semua kalangan dapat memanfaatkan sistem pemesanan online dengan baik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola Taman Hiburan Pantai Kenjeran dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung melalui teknologi informasi yang lebih efektif.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Tiket, Pariwisata

ABSTRACT

The development of information technology has brought significant changes to the tourism industry, including at Kenjeran Beach Amusement Park in Surabaya. One prominent application of information technology is the ticket booking system through the website. This study aims to identify and understand how information technology is used in ticket booking at Kenjeran Beach Amusement Park. The research method used is qualitative research, with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation on-site. The results of the study indicate that many uses of information technology for ticket booking at Kenjeran Beach Amusement Park can be accessed through a website managed by the Surabaya city government, and payments can be made using the QRIS system. However, there are several challenges in using information technology for ticket booking; visitors experience difficulties in booking tickets through the website. These difficulties are caused by various factors, including a lack of understanding of technology and a less intuitive user interface. Additionally, technical issues were found on the website, such as problems with the QRIS payment system that sometimes does not function properly. During holidays or weekends, when the number of visitors increases drastically, the website sometimes experiences slow access, even crashes. These obstacles cause visitors to seek assistance from on-site staff, ultimately reducing the efficiency and convenience of their experience. These findings underline the importance of improvements in the design and functionality of the ticket booking website, as well as the need for clearer and more user-friendly guides. Furthermore, more reliable technical support and training for visitors who are less familiar with technology are also needed to ensure that all groups can effectively utilize the online booking system. Thus, this research provides valuable insights for the management of Kenjeran Beach Amusement Park and related parties to enhance the quality of services and visitor experience through more effective information technology.

Keywords : *Information Technology, Tickets, Tourism.*