

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan revolusi dalam berbagai aspek kehidupan kita terutama dalam beberapa dekade terakhir, kita telah menyaksikan perkembangan pesat dalam perangkat keras dan perangkat lunak komputer, konektivitas internet yang lebih cepat, serta transformasi dalam cara kita berkomunikasi, bekerja, dan mengakses informasi, Ini telah mengubah dunia menjadi lebih terhubung dan terintegrasi daripada sebelumnya.

Salah satu aspek utama dari perkembangan teknologi informasi adalah kemampuan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data dengan tingkat akurasi dan kecepatan yang sebelumnya tidak mungkin. Ini telah membuka pintu bagi inovasi seperti kecerdasan buatan, analitik data canggih, dan pemahaman yang lebih dalam tentang pola perilaku manusia. Selain itu, teknologi informasi juga telah merombak cara bisnis dan organisasi beroperasi, memungkinkan mereka untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan produktivitas, dan berinovasi dalam layanan dan produk yang mereka tawarkan. Dengan terus berkembangnya teknologi informasi, kita dapat mengantisipasi perkembangan yang lebih menarik dan potensial dalam berbagai sektor, dari kesehatan hingga transportasi, yang akan terus membentuk masa depan kita.

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah lanskap industri pariwisata secara substansial. Salah satu aspek paling mencolok adalah pergeseran besar-besaran dari proses pemesanan tiket konvensional menuju platform *online* yang efisien dan mudah diakses. Wisatawan kini dapat dengan cepat dan nyaman memesan tiket pesawat, akomodasi, atau paket liburan dengan hanya menekan beberapa tombol pada aplikasi seluler atau situs web. Ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan, tetapi juga memungkinkan perusahaan pariwisata untuk memperluas jangkauan global mereka dan menjaring pelanggan dari berbagai belahan dunia. Selain itu, teknologi informasi juga telah menghadirkan pengalaman yang lebih personal dan terhubung bagi wisatawan melalui fitur-fitur seperti rekomendasi berdasarkan preferensi, ulasan pelanggan *real-time*, dan panduan digital yang memungkinkan wisatawan untuk menjelajahi destinasi dengan lebih baik.

Pemanfaatan teknologi informasi di industri pariwisata telah membawa revolusi signifikan dalam cara perusahaan pariwisata beroperasi dan interaksi dengan pelanggan. Salah satu aspek utama dari perkembangan ini adalah penggunaan platform pemesanan *online*, aplikasi seluler, dan situs web yang memungkinkan wisatawan untuk dengan mudah mencari, membandingkan, dan memesan tiket perjalanan, akomodasi, serta berbagai layanan pariwisata lainnya. Ini telah meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi agen perjalanan fisik, dan memberikan akses yang lebih cepat dan mudah ke informasi penting seperti harga, ketersediaan, dan ulasan pelanggan.

Industri pariwisata Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dan menjadi pendorong utama pertumbuhan sektor ini dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu perkembangan paling mencolok adalah peningkatan signifikan dalam aksesibilitas dan kemudahan pemesanan tiket dan akomodasi wisata. Aplikasi seluler, situs web, dan platform pemesanan *online* telah menghadirkan cara yang lebih praktis dan efisien bagi wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka.

Salah satu kota besar Indonesia telah menggunakan teknologi informasi dalam sektor pariwisatanya, kota tersebut adalah kota Surabaya. Pemerintah kota Surabaya telah berupaya dalam memaksimalkan sektor pariwisata dengan menggunakan teknologi informasi dalam pemesanan tiket wisata, dalam hal ini pemerintah kota Surabaya membuat sebuah *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> yang berguna dalam proses pemesanan tiket wisata untuk destinasi wisata yang di kelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata (Disbudporapar) Kota Surabaya.

Website <https://tiketwisata.surabaya.go.id> adalah platform pemesanan tiket wisata yang eksklusif dan inovatif yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dengan visi untuk mempromosikan potensi pariwisata Surabaya dan memberikan pengalaman wisata yang lebih mudah bagi pengunjung, situs web ini menjadi sumber informasi utama tentang atraksi wisata, pameran, dan acara-acara kota. *Website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> menawarkan berbagai jenis tiket wisata, termasuk tiket masuk ke museum, taman rekreasi, dan acara-acara khusus, semuanya dapat diakses dengan mudah melalui platform *online* ini. Dengan antarmuka yang *user-*

friendly dan berbagai informasi terkini, situs web ini bertujuan untuk memfasilitasi wisatawan yang ingin mengeksplorasi kekayaan budaya, sejarah, dan hiburan yang ditawarkan oleh Surabaya.

Selain memudahkan wisatawan dalam merencanakan kunjungan mereka, *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> juga mendukung inisiatif pemerintah setempat untuk mengembangkan potensi pariwisata kota. Melalui platform ini, Pemerintah Kota Surabaya dapat memantau minat dan partisipasi wisatawan dalam berbagai atraksi wisata, mengidentifikasi tren kunjungan, dan mengambil tindakan proaktif untuk meningkatkan pengalaman wisata di kota ini. Dengan demikian, *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> bukan hanya merupakan alat untuk wisatawan tetapi juga menjadi alat penting dalam mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan dan berdaya saing di Surabaya. Objek wisata yang dapat melakukan pemesanan melalui *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> antara lain Taman Hiburan Pantai Kenjeran, Museum Sepuluh November, Museum Dr. Soetomo, Museum Olahraga, Balai Budaya Komplek Balai Pemuda, Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT), Wisata Perahu, Rumah Kelahiran Bung Karno, Museum Sepuluh Nopember, dan Monumen Tugu Pahlawan.

Bagi para wisatawan yang akan berkunjung ke salah satu destinasi tersebut perlu mengunjungi *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> setelah itu wisatawan harus memilih destinasi mana yang akan di kunjungi lalu memilih hari kunjungan dan jam kunjungan, setelah itu wisatawan akan mengisi form pemesanan tiket yang berisi kewarganegaraan, nama lengkap, No. HP, jumlah orang, *email*, serta memilih metode

pembayaran. Dalam metode pembayaran wisatawan dapat memilih antara tunai dan QRIS, lalu tekan “pesan tiket” dan unduh tiket untuk di *scan* di lokasi wisata.

Dalam *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> terdapat salah satu objek wisata yang terkenal yaitu Taman Hiburan Pantai Kenjeran atau dapat disebut Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Taman Hiburan Pantai Kenjeran adalah salah satu destinasi wisata populer yang terletak di Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Taman ini menawarkan berbagai hiburan dan rekreasi bagi pengunjung dari berbagai kalangan. Dengan suasana pantai yang indah dan beragam atraksi yang menarik, Pantai Kenjeran telah menjadi tempat favorit untuk berlibur bersama keluarga dan teman-teman.

"Saat Lebaran, Sabtu, 22 April 2022 pengunjung Taman Hiburan Pantai Kenjeran (THP) mencapai 1.103, lalu untuk hari Minggu, 23 April 2023 pengunjung THP ada sekitar 3.459, kalau untuk hari ini Senin, 24 April 2023 sampai pukul 11.00 sudah ada 1.500 pengunjung yang masuk. Biasanya walaupun *weekend* pengunjung hanya sampai angka 1.000 ini sudah mentok. Jadi naiknya banyak memang kalau lebaran," Reperatase (2023, April 24). Diakses pada Desember 1, 2023 dari <https://www.ngopibareng.id>.

Pada awal pembukaan setelah pandemi sejak Minggu, (14/11/2021) jumlah pengunjung yang tercatat telah mengunjungi THP Kenjeran yaitu 2.011, Tempat Wisata Mulai Beroperasi, Pemkot Surabaya Buka THP Kenjeran Dengan Prokes Ketat. (2021, November 16). Diakses pada Desember 14, 2023 dari <https://surabaya.go.id>. Hal ini juga menjadi awal dari penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di

Taman Hiburan Pantai Kenjeran yang hingga saat ini proses pemesanan tiket wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran menggunakan teknologi informasi dalam pemesanannya.

Dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran diharapkan dapat membantu dalam proses pemesanan sehingga lebih efisien namun kendala yang tidak terduga dapat saja muncul sehingga mempersulit pengelola Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Penelitian ini dilakukan karena penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket wisata merupakan hal baru di kota Surabaya yang terfokus pada salah satu objek wisata yang pemesanan tiketnya perlu mengakses <https://tiketwisata.surabaya.go.id> yaitu Taman Hiburan Pantai Kenjeran dan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran.

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, manfaat secara teoritis dan praktis yang diharapkan oleh penulis sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket, penelitian ini juga dapat membantu memperkaya pemahaman teori teknologi informasi dengan menggali dampak penggunaan teknologi informasi pada proses pemesanan tiket, serta dapat membantu bagi objek wisata lainnya dalam pengembangan teknologi informasi dalam pemesanan tiket.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi contoh dan model bagi objek wisata lainnya untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan pada penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket.