

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, eksplorasi, edukasi, atau relaksasi. Dalam konteks yang lebih luas, pariwisata juga mencakup seluruh industri yang menyediakan layanan dan fasilitas bagi para wisatawan, seperti transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai atraksi dan aktivitas wisata. Pariwisata juga merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting bagi banyak daerah, termasuk Kota Bandung. Kota ini dikenal dengan keindahan alamnya, kekayaan budayanya, serta berbagai destinasi wisata menarik yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan akan layanan informasi yang cepat, akurat, dan dapat diakses kapan saja menjadi sangat mendesak.

Metode Design Thinking adalah pendekatan yang berpusat pada pengguna (user-centric) yang digunakan untuk memecahkan masalah kompleks dengan cara yang kreatif dan inovatif. Pendekatan ini terdiri dari lima tahap utama: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Metode ini dimulai dengan memahami secara mendalam kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh pengguna, kemudian merumuskan masalah tersebut dengan jelas, mengembangkan berbagai ide solusi, membuat prototipe, dan akhirnya menguji solusi yang telah dikembangkan. Dengan pendekatan iteratif ini, solusi yang dihasilkan diharapkan dapat benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang optimal.

Di era digital ini, teknologi kecerdasan buatan (AI) telah menawarkan berbagai solusi inovatif untuk berbagai sektor, termasuk pariwisata. Salah satu penerapan teknologi AI yang sedang populer adalah chatbot. Chatbot merupakan program komputer yang dirancang untuk mensimulasikan percakapan manusia secara otomatis. Dengan memanfaatkan teknologi

pemrosesan bahasa alami (Natural Language Processing/NLP), chatbot dapat memahami dan merespon pertanyaan pengguna dengan cara yang lebih alami dan interaktif.

Penerapan chatbot pada website rekomendasi pariwisata di Kota Bandung dapat memberikan berbagai manfaat signifikan. Chatbot dapat menyediakan informasi wisata yang komprehensif, mulai dari rekomendasi destinasi, detail akomodasi, tempat makan, hingga panduan transportasi. Dengan layanan yang tersedia selama 24 jam sehari, chatbot dapat membantu wisatawan kapan saja mereka membutuhkan informasi, sehingga pengalaman wisatawan menjadi lebih baik dan terarah.

Kota Bandung, sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi chatbot berbasis AI dalam meningkatkan layanan pariwisatanya. Dengan jumlah kunjungan wisatawan yang terus meningkat setiap tahunnya, kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat menjadi semakin penting. Oleh karena itu, perancangan dan penerapan chatbot pariwisata berbasis AI di Kota Bandung diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif dalam menjawab kebutuhan tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana cara yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan informasi wisatawan di Kota Bandung?
- 2) Bagaimana mengimplementasikan teknologi AI dalam bentuk chatbot untuk sektor pariwisata di Kota Bandung?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat dari solusi yang ditawarkan beserta implementasi teknologi AI yang akan dibuat yaitu sebagai berikut :

- 1) Media atau platform yang dapat membantu wisatawan di Kota Bandung untuk dapat lebih mudah mengetahui informasi terkait wisata dan hal terkait lainnya yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja serta memberikan

layanan yang lebih personal dan menyenangkan bagi wisatawan di Kota Bandung.

- 2) Jika tujuan tersebut tercapai, maka manfaat yang dapat diperoleh berupa wisatawan dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan, seperti lokasi wisata, jadwal operasional, biaya masuk, serta rekomendasi tempat makan dan penginapan. Ini akan membantu mereka merencanakan perjalanan dengan lebih baik dan menghindari kebingungan selama berada di Bandung. Serta wisatawan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan pariwisata di Kota Bandung.