

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata mencakup berbagai aktivitas perjalanan atau kunjungan yang dilakukan untuk tujuan rekreasi, pendidikan, budaya, atau bahkan bisnis, yang semuanya didukung oleh sejumlah fasilitas dan layanan yang tersedia (Wirawan, P. E., & Octaviany, V. 2022). Aktivitas ini tidak hanya melibatkan peran wisatawan, tetapi juga membutuhkan dukungan penuh dari berbagai pihak, termasuk masyarakat setempat, pelaku usaha, serta pemerintah pusat dan daerah (UU No. 10 Tentang Kepariwisataan). Fasilitas yang disediakan dapat berupa infrastruktur seperti transportasi, akomodasi, tempat wisata, hingga layanan informasi yang memudahkan wisatawan dalam menjelajahi suatu destinasi (Fitriansyah et al., 2023). Kerjasama antara berbagai pihak ini menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman pariwisata yang menyenangkan sekaligus berkontribusi pada pengembangan ekonomi dan budaya daerah. Hal ini menjadikan pariwisata sebagai sektor penting yang melibatkan berbagai aspek untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan sosial (Vidya Yanti Utami et al., 2022).

Sektor pariwisata memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian suatu negara (Reza, 2020). Selain itu, sektor pariwisata juga membuka banyak peluang kerja, sehingga mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar (Anggarini, 2021). Dengan berbagai manfaat yang ditawarkan, pariwisata menjadi salah satu sektor andalan bagi negara untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja yang lebih luas (Basorudin et al., 2021).

Di Indonesia, pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi, karena keberadaannya mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat, khususnya dalam aspek ekonomi (Sunandar et al., 2023). Pengembangan pariwisata sering kali memicu pertumbuhan berbagai industri pendukung, seperti kerajinan tangan atau cinderamata, akomodasi berupa hotel dan villa, restoran, layanan pemandu wisata, penyewaan alat wisata, hingga moda transportasi (Ridwan, M., & Aini, W. 2020). Dalam hal ini, transportasi menjadi

salah satu elemen penting untuk mendukung mobilitas wisatawan, baik domestik maupun internasional (Pratama, 2023).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, munculnya konsep *digital tourism* atau pariwisata digital menjadi bentuk evolusi dari aktivitas pariwisata konvensional ke arah yang lebih terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi (Bramantyo & Ismail, 2021). *Digital tourism* memanfaatkan berbagai platform digital, seperti aplikasi perjalanan, media sosial, kecerdasan buatan (AI), hingga *big data* untuk mengoptimalkan proses sebelum, selama, dan sesudah perjalanan wisata (Aziz, 2022).

Terminal Purabaya yang berlokasi di Sidoarjo, Jawa Timur, merupakan salah satu terminal tipe A terbesar dan tersibuk di Indonesia yang menjadi simpul utama pergerakan wisatawan dari dan menuju Surabaya serta kota-kota lainnya di Pulau Jawa dan luar pulau (Wibisono et al., 2022). Sebagai gerbang transportasi darat, terminal ini memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas antarwilayah yang menjadi jalur destinasi wisata (Saiful, F. 2022). Namun, dalam perjalannya, sistem pelayanan di Terminal Purabaya masih banyak menggunakan metode konvensional, terutama dalam hal pemesanan tiket, informasi keberangkatan, dan integrasi data penumpang (Pratiwi et al., 2020).

Permasalahan sistem konvensional dalam pelayanan tiket pariwisata telah menjadi isu penting yang berdampak luas, baik secara sosial maupun ekonomi. Secara sosial, wisatawan menjadi kurang percaya terhadap sistem pelayanan publik yang tidak efisien (Rupilele, 2021). Secara ekonomi, keterlambatan atau kekacauan dalam sistem transportasi dapat mengurangi minat kunjungan wisata, yang berdampak langsung pada penurunan pendapatan sektor pariwisata lokal (Putri & Putrawan, 2025). Dalam konteks ilmu pariwisata dan teknologi informasi, permasalahan ini menunjukkan urgensi perlunya transformasi digital dalam penyediaan layanan yang mendukung pariwisata. Tantangan ini menciptakan ruang untuk penelitian akademik yang tidak hanya menjelaskan permasalahan secara teoritis, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam mengembangkan solusi

berbasis teknologi untuk mendukung *smart tourism* (Subawa & Nadya Leonita, 2024a).

Pada sistem transportasi darat, khususnya moda bus antarkota dan antarprovinsi, proses layanan secara konvensional masih menjadi praktik umum di banyak terminal di Indonesia (Lubis et al., 2025). Sistem ini mencakup pembelian tiket secara langsung di loket, informasi keberangkatan yang hanya tersedia di papan pengumuman fisik, serta pencatatan penumpang yang belum terdigitalisasi. Praktik tersebut tidak hanya menimbulkan antrean panjang, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan administratif, keterlambatan jadwal, hingga ketidakterpaduan informasi antaroperator (Revicko & Supatman, 2024). Dalam konteks pariwisata, keterbatasan sistem konvensional menjadi kendala signifikan, mengingat wisatawan semakin mengharapkan kemudahan dan efisiensi dalam mobilitas mereka. Ketergantungan pada proses manual juga menyulitkan upaya integrasi layanan antarwilayah serta memperlambat inovasi layanan publik (Siregar et al., 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong konsep *smart tourism* mulai diadopsi oleh berbagai negara, termasuk Indonesia, sebagai bagian dari strategi pengembangan pariwisata yang lebih modern, efisien, dan berkelanjutan (Marham Jupri Hadi et al., 2022). *Smart tourism* atau pariwisata cerdas merujuk pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan melalui integrasi data, informasi, serta layanan yang dapat diakses secara *real-time* (Dicky et al., 2024). Teknologi seperti aplikasi perjalanan, sistem reservasi online, peta digital, dan *Internet of Things* (IoT) memungkinkan wisatawan untuk merencanakan perjalanan dengan lebih mudah, cepat, dan akurat. Selain itu, konsep *smart tourism* juga mendorong kolaborasi antara sektor publik dan swasta, termasuk pelibatan masyarakat lokal, untuk menciptakan ekosistem pariwisata yang responsif terhadap kebutuhan dan perilaku wisatawan (Rahim & Alam, 2024).

Smart tourism merupakan konsep inovatif dalam dunia pariwisata yang menggabungkan teknologi digital dan layanan wisata untuk menciptakan

pengalaman yang lebih efisien, personal, dan terkoneksi (Gretzel, 2021). *Smart tourism services* (STS) memanfaatkan aplikasi *mobile*, sistem informasi berbasis web, serta teknologi *Internet of Things* (IoT) untuk menyediakan layanan seperti reservasi tiket, informasi rute, rekomendasi destinasi, hingga pengalaman wisata interaktif secara *real-time* (Xiang et al., 2021). STS juga menekankan pentingnya keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan dalam membangun ekosistem wisata yang kolaboratif dan adaptif. Dalam konteks ini, integrasi antara teknologi dan sistem transportasi publik menjadi sangat penting untuk mendukung pergerakan wisatawan secara efektif dan efisien (Yuniarso, 2023).

Pengelolaan destinasi dan fasilitas penunjang wisata memerlukan penerapan *smart tourism* agar dapat memberikan solusi atas tantangan yang selama ini dihadapi, seperti antrian panjang, informasi yang tidak tersentralisasi, serta keterbatasan akses terhadap layanan publik di lokasi wisata (Aditya Saputra & Muhammad Sani Roychansyah, 2022). Salah satu bentuk implementasi nyata dari *smart tourism* adalah digitalisasi sistem transportasi, khususnya pada terminal sebagai simpul mobilitas wisatawan (Batubara et al., 2022). Terminal Purabaya sebagai salah satu terminal terbesar di Indonesia telah memulai langkah transformasi digital melalui kerja sama dengan platform *Easybook*, yang menyediakan layanan pemesanan tiket secara daring.

Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, praktis, dan terintegrasi menjadikan sistem konvensional dalam pemesanan tiket sebagai kendala yang masih sering dihadapi oleh masyarakat (Febrianto, 2024). Antrian panjang, keterbatasan informasi keberangkatan, dan kurangnya fleksibilitas dalam pemesanan menjadi hambatan utama, terutama bagi wisatawan yang membutuhkan kecepatan dan kepastian dalam mobilitas mereka (Febrianto, 2024). Kondisi ini mendorong perlunya transformasi digital dalam sistem transportasi darat, khususnya terminal. Salah satu upaya inovatif yang mulai diterapkan adalah pemanfaatan platform digital seperti *Easybook*, yang menawarkan kemudahan dalam pemesanan tiket secara daring.

Berdasarkan kondisi transportasi darat di Indonesia yang masih menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidakefisienan akses, sistem pelayanan yang belum terintegrasi, dan minimnya pemanfaatan teknologi, diperlukan inovasi yang mampu memberikan solusi menyeluruh. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui implementasi transformasi digital pada sektor transportasi publik, khususnya terminal. Terminal Purabaya, sebagai salah satu terminal terbesar di Indonesia, memiliki peran strategis dalam mobilitas masyarakat dan wisatawan. Oleh karena itu, digitalisasi melalui platform seperti Easybook menjadi langkah yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pemesanan tiket, serta mengurangi permasalahan klasik seperti antrean panjang dan ketidakpastian jadwal keberangkatan.

Transformasi digital pada Terminal Purabaya tidak hanya berfokus pada peningkatan efisiensi transportasi, tetapi juga memiliki dampak yang lebih luas terhadap pengembangan pariwisata. Dengan kemudahan akses transportasi, wisatawan akan lebih tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata di Jawa Timur, khususnya Surabaya dan sekitarnya. Hal ini akan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal, melalui pengembangan sektor pendukung seperti perhotelan, kuliner, dan jasa pariwisata. Selain itu, digitalisasi juga dapat menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan terintegrasi, sejalan dengan konsep *smart tourism* yang menekankan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan daya tarik destinasi serta memberikan nilai tambah bagi wisatawan.

Penerapan sistem digital melalui Easybook di Terminal Purabaya berpotensi menjadi model percontohan bagi terminal-terminal lain di Indonesia dalam jangka panjang. Inisiatif ini tidak hanya memperkuat konektivitas antarwilayah, tetapi juga mendukung visi nasional dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan berbasis teknologi. Transformasi ini diharapkan dapat membuka peluang penciptaan lapangan kerja baru, memperluas inklusi teknologi di masyarakat, serta meningkatkan daya saing destinasi wisata di tingkat nasional maupun internasional. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana digitalisasi Terminal Purabaya melalui platform Easybook dapat

memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan berpariwisata sekaligus mendukung pengembangan pariwisata cerdas (*smart tourism*).

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini mengkaji fenomena transformasi digital di salah satu simpul transportasi darat terbesar di Indonesia, yakni Terminal Purabaya. Latar belakang masalah menunjukkan adanya pergeseran krusial dari sistem pelayanan konvensional yang diwarnai berbagai kendala (seperti antrean panjang, praktik percaloan, dan keterbatasan informasi) menuju sistem digital yang modern.

Mengingat luasnya cakupan transformasi digital di sebuah terminal, penelitian ini perlu dibatasi agar lebih mendalam dan terarah. Penelitian ini tidak akan membahas keseluruhan aspek digitalisasi di Terminal Purabaya, seperti sistem keamanan CCTV, manajemen internal, atau aplikasi pemerintah daerah lainnya.

Sebaliknya, penelitian ini akan memfokuskan kajian pada:

1.2.1 Proses Transformasi ke Layanan Online berbasis Platform Easybook

Menganalisis secara mendalam proses pergeseran dari layanan pemesanan tiket konvensional (manual) ke sistem pemesanan tiket berbasis online.

1.2.2 Platform Easybook

Menganalisis bagaimana implementasi platform Easybook tersebut mencerminkan dimensi-dimensi utama dari Smart Tourism Technologies (STT).

1.2.2 Lima Dimensi *Smart Tourism*

Secara spesifik, fokus analisis akan ditujukan pada lima dimensi utama *Smart Tourism* yang dirasakan oleh wisatawan, yaitu: Informasi, Aksesibilitas, Interaktivitas, Personalisasi, dan Keamanan dalam konteks layanan Easybook di Terminal Purabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana digitalisasi layanan transportasi melalui platform Easybook di Terminal Purabaya dapat mendukung pengembangan pariwisata berbasis teknologi atau *smart tourism*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran sistem digital dalam meningkatkan kemudahan akses transportasi bagi wisatawan serta mengidentifikasi manfaat yang dirasakan pengguna dari penerapan layanan berbasis daring. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai hubungan antara transformasi digital transportasi dan pengalaman wisatawan, khususnya dalam konteks destinasi wisata di Jawa Timur.

1.3.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sistem layanan transportasi konvensional yang digunakan di Terminal Purabaya serta permasalahan yang dihadapi wisatawan dalam mengakses layanan tersebut, mendeskripsikan proses digitalisasi melalui platform Easybook, serta menganalisis kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem digital ini. Penelitian ini juga ingin menggambarkan kontribusi layanan berbasis digital terhadap peningkatan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan perjalanan, sekaligus menelaah keterkaitannya dengan pengembangan konsep *smart tourism* di wilayah Terminal Purabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang pariwisata, khususnya dalam kajian *smart tourism* dan digitalisasi layanan transportasi. Dengan mengkaji transformasi sistem konvensional menjadi sistem digital di Terminal Purabaya melalui

platform Easybook, penelitian ini dapat menambah literatur mengenai integrasi teknologi informasi dalam pengelolaan transportasi pariwisata berbasis terminal. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi dalam pengembangan konsep pariwisata cerdas yang lebih relevan dengan kebutuhan dan perilaku wisatawan di era digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik berbasis digital. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan temuan penelitian untuk memperbaiki pengelolaan terminal, khususnya yang mendukung aktivitas pariwisata, dengan mengintegrasikan sistem digital yang lebih efisien.

1.4.2.2 Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, khususnya wisatawan dan pengguna transportasi bus, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem digital. Dengan pemanfaatan teknologi yang lebih baik, masyarakat diharapkan dapat merasakan manfaat langsung berupa peningkatan pengalaman dalam mobilitas sehari-hari.

1.4.2.3 Bagi Akademisi

Bagi kalangan akademisi, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi atau dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan transportasi dan pengembangan *smart tourism*. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah dan membuka peluang riset lebih lanjut dalam bidang terkait.