

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan digitalisasi Terminal Purabaya melalui platform Easybook, dapat disimpulkan bahwa implementasi ini telah berhasil mengintegrasikan konsep *Smart Tourism* secara efektif, sebagaimana dijelaskan oleh Neuhofer et al. (2015). Temuan empiris menunjukkan peningkatan signifikan pada lima dimensi utama, yaitu informasi, aksesibilitas, interaktivitas, personalisasi, dan keamanan, yang terbukti melalui pernyataan responden seperti Azzar, Dilla, Dimas, Wawan, dan Ilham, serta pendapat Manajer Operasional Easybook, Gempur Aditya Prabowo. Transformasi dari sistem manual ke digital tidak hanya mengurangi antrean, praktik percaloan, dan ketidakpastian, tetapi juga memperkaya pengalaman wisatawan dengan layanan yang lebih efisien, inklusif, dan aman. Secara keseluruhan, Easybook sebagai katalisator *digital tourism* telah memperkuat posisi Terminal Purabaya sebagai gerbang pariwisata modern di Jawa Timur, sekaligus membuktikan relevansi *grand theory Smart Tourism* dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, di mana inovasi teknologi dapat mengatasi tantangan infrastruktur tradisional.

Implikasi dari penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemangku kebijakan untuk terus mengembangkan integrasi teknologi, seperti pemanfaatan AI dan *augmented reality*, guna mencapai evolusi berkelanjutan sebagaimana visi Gretzel et al. (2015). Meskipun demikian, keterbatasan seperti aksesibilitas bagi kelompok kurang melek teknologi dan risiko keamanan siber perlu diatasi melalui edukasi dan audit rutin. Penelitian mendatang disarankan untuk melakukan studi longitudinal atau perbandingan dengan terminal lain di Indonesia, agar dapat memberikan kontribusi lebih luas terhadap pengembangan smart tourism nasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi manfaat digitalisasi transportasi, tetapi juga menjadi dasar untuk inovasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan di sektor pariwisata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Pengembangan Teknologi Lanjutan

Disarankan adanya integrasi teknologi seperti Artificial Intelligence (AI) untuk memprediksi permintaan tiket dan Augmented Reality (AR) sebagai panduan interaktif di terminal, guna meningkatkan pengalaman wisatawan. Pemerintah daerah dapat berkolaborasi dengan Easybook dan startup lokal untuk mewujudkan inovasi ini.

2. Peningkatan Inklusivitas Digital

Perlu program sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat yang kurang melek teknologi, seperti lansia dan penduduk pedesaan, agar manfaat Easybook dapat dirasakan merata. Fitur sederhana seperti mode suara juga bisa ditambahkan untuk memudahkan pengguna pemula.

3. Keamanan Data dan Transaksi

Audit keamanan berkala, penguatan enkripsi, serta autentikasi dua faktor perlu diterapkan guna melindungi data pengguna. Edukasi tentang keamanan siber juga penting untuk staf terminal maupun pengguna.

4. Kolaborasi Ekosistem *Smart Tourism*

Easybook sebaiknya memperluas kerja sama dengan agen wisata, hotel, dan pemerintah daerah untuk menciptakan layanan terintegrasi seperti paket bundling tiket dengan akomodasi atau tur lokal, sehingga meningkatkan daya tarik wisata.

5. Penelitian Lanjutan

Perlu studi longitudinal dan komparatif untuk menilai dampak jangka panjang digitalisasi Easybook di Terminal Purabaya serta potensinya direplikasi di terminal lain, agar hasilnya dapat memperkaya kebijakan dan teori Smart Tourism di Indonesia.