

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Perangkat seperti *computer* dan *smartphone* dimanfaatkan untuk mengolah data serta menyebarkan informasi. Perkembangan ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat akses terhadap informasi yang dibutuhkan secara daring (Prayetno dkk., 2022). Perkembangan teknologi ini tentunya sangat bermanfaat di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, perdagangan, pemerintahan, dan juga pariwisata. Di bidang pariwisata perkembangan teknologi ini bisa dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan promosi dan layanan melalui internet. Misalnya, dalam proses pembelian tiket wisata, teknologi bisa digunakan untuk mempermudah transaksi sekaligus menyampaikan informasi tentang objek wisata berdasarkan pengalaman, seperti saat berkunjung ke tempat wisata (Mukhlis dkk., 2024).

Pantai Air Manis adalah salah satu tempat wisata populer yang ada di Padang Sumatera Barat. Tempat ini terkenal dengan legenda Malin Kundang yang menjadikannya sebuah ikon dari Sumatera Barat. Pantai ini juga memiliki pemandangan laut yang indah dan pasir putih yang luas hingga menjadi pilihan utama bagi para pengunjung yang ingin menikmati suasana alam yang tenang dan menyegarkan. Seiring dengan daya tarik tersebut, jumlah pengunjung yang datang ke Pantai Air Manis pun menunjukkan pola kunjungan yang menarik untuk diamati. Untuk memberikan gambaran mengenai jumlah pengunjung yang datang setiap bulannya, berikut disajikan data laporan bulanan pengunjung di Pantai Air Manis pada tahun 2024 yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Laporan bulanan usaha Pantai Air Manis pada tahun 2024
(sumber: pihak pengelola objek wisata Pantai Air Manis)

No	Bulan	Tiket Dewasa	Tiket Anak-Anak	Total Pengunjung
1	Januari	10690	1153	11843
2	Februari	9585	816	10401
3	Maret	4627	272	4899
4	April	32652	2362	35994
5	Mei	8480	753	9233
6	Juni	5002	700	5702
7	Juli	7251	951	8202
8	Agustus	5642	491	6133
9	September	6316	645	6961
10	Oktober	5266	451	5717
11	November	6746	657	7403
12	Desember	12710	1920	14630
	TOTAL	114967	11171	127118

Berdasarkan data pada tabel di atas yang diperoleh dari pihak pengelola Pantai Air Manis yaitu Ibu Dina yang bekerja di Perumda PSM (Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri) adalah badan usaha milik pemerintah daerah (BUMD) yang didirikan untuk menjalankan kegiatan usaha guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus menghasilkan keuntungan bagi daerah. Perumda dimiliki sepenuhnya oleh pemerintah daerah (kabupaten/kota atau provinsi). Maka dapat kita lihat pada tabel diatas adanya jumlah pengunjung yang tidak sama setiap bulannya. Terlihat bahwa kunjungan cenderung meningkat pada awal tahun 2024, libur lebaran (April 2024) dan pada akhir tahun 2024, yang menunjukkan bahwa waktu-waktu tersebut merupakan periode favorit wisatawan untuk berkunjung.

Pengelolaan pembayaran tiket masuk pada objek wisata pantai air manis menggunakan pembayaran tunai dan non tunai. Untuk pembayaran non tunai menggunakan brizzi dengan tarif Rp10.000 untuk dewasa dan Rp5.000 untuk anak-anak. Meski sistem ini cukup mendukung, namun antrean panjang masih sering terjadi. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, seperti proses verifikasi tiket yang terkadang lambat akibat keterbatasan koneksi atau respons alat pembaca yang tidak stabil, serta banyaknya pengunjung yang belum memiliki

kartu dan harus membeli atau mengisi saldo di lokasi. Situasi ini berdampak pada menurunnya kualitas layanan, sehingga diperlukan sistem *e-ticketing* yang lebih *modern* dan terintegrasi untuk meningkatkan kinerja layanan dan pengalaman wisatawan.

Dari uraian diatas maka diperlukan sebuah sistem *e-ticketing* di Pantai Air Manis yang menggunakan metode pembayaran yang terintegrasi dengan *payment gateway* Midtrans, sehingga proses transaksi dapat berjalan secara otomatis, lebih cepat, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Dengan memanfaatkan *platform* digital, pengunjung dapat memesan tiket tanpa harus antri, dan menerima tiket dalam bentuk digital (*email*). Dan sistem ini dapat membantu pihak pengelola objek wisata dalam mengelola data pemesanan tiket pengunjung yang lebih cepat, dan dapat dipantau secara *real-time*. Jika sistem *e-ticketing* telah diterapkan di objek wisata Pantai Air Manis, maka proses klaim tiket menjadi lebih mudah dan cepat. Pengunjung yang telah memesan tiket secara daring melalui website *e-ticketing* akan menerima tiket digital yang dikirim melalui email.

Tiket ini biasanya dilengkapi dengan kode QR unik yang berisi data transaksi pengunjung. Saat tiba di pintu masuk Pantai Air Manis, pengunjung cukup menunjukkan tiket digital tersebut, dalam bentuk email di smartphone. Petugas akan memindai kode QRcode dengan web yang telah disediakan. Jika data tiket *valid* dan status pembayaran terverifikasi, maka pengunjung langsung diperbolehkan masuk. Dengan sistem ini, pengunjung tidak lagi wajib menggunakan kartu Brizzi atau membayar secara tunai di tempat. Hal ini mempermudah proses masuk, mengurangi antrean, serta meningkatkan kinerja operasional dan pertanggungjawaban yang transparan dalam sistem tiket masuk wisata. Penerapan sistem *e-ticketing* menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tiket manual yang ada pada Pantai Air Manis.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh, (Mukhlis & Natasya, 2024) yang berjudul Sistem Informasi Pemesanan Tiket Wisata Kota Surabaya Berbasis Web Menggunakan metode *Model View Controller*. Penelitian ini mengembangkan sistem informasi pemesanan tiket wisata berbasis web yang

menggunakan metode *Model View Controller (MVC)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini dapat memudahkan wisatawan dalam melakukan pemesanan tiket secara online, dan mengurangi waktu antrean. Dengan adanya sistem ini, informasi mengenai ketersediaan tiket dan jadwal wisata dapat diakses secara *real-time*, sehingga wisatawan dapat merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik. Selain itu, sistem ini juga memberikan kemudahan bagi pengelola dalam mengelola data pemesanan dan meminimalisir kesalahan dalam pencatatan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sida dkk., 2023) yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pembelian Tiket Wisata Berbasis Web. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi yang memudahkan pengunjung dalam melakukan pemesanan tiket dan penggunaan fasilitas secara online. Dengan sistem ini, pengunjung dapat mengakses informasi lengkap tentang objek wisata, harga tiket, dan melakukan pemesanan dengan lebih cepat dan mudah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga membantu pengelola dalam mengelola data dan transaksi dengan lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas yaitu mengenai permasalahan tiket manual yang ada pada Pantai Air Manis, serta Penelitian-penelitian terdahulu yang juga menjadi landasan penting dalam pengembangan sistem yang sesuai dan dapat diterapkan pada Pantai Air Manis. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan *E-ticketing* pada objek wisata Pantai Air Manis Padang berbasis web.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis pada penelitian ini mengidentifikasi masalah yaitu: bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *e-ticketing* pada objek wisata Pantai Air Manis berbasis web. Dalam membantu pengujung untuk melakukan pemesanan tiket secara online dan juga pengelola dalam mengelola data secara *realtime*.

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus dan terarah, maka penelitian ini dibatasi pada penerapan sistem informasi *e-ticketing* pada objek wisata Pantai Air Manis berbasis web, yang mencakup:

1. Sistem yang dikembangkan hanya digunakan untuk pengelolaan tiket masuk tempat wisata Pantai Air Manis, tidak termasuk dengan tiket yang lainnya.
2. Sistem ini hanya sampai tahap pengujian pada web Midtrans simulator dan tidak sampai diterapkan pada Pantai Air Manis.
3. Admin hanya akan mengelola saran, pemesanan, harga tiket, dan penjaga loket akan hanya mengscan qrcode pengunjung dengan web yang telah disediakan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi pemesanan *e-ticketing* pada objek wisata Pantai Air Manis berbasis *web*, dalam membantu pengunjung untuk melakukan pemesanan tiket secara online dan juga pengelola dalam mengelola data secara *realtime*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Pengelola Wisata dan Wisatawan:

1) Bagi pengelola wisata

Penelitian ini dapat meningkatkan produktivitas objek wisata, dalam penjualan tiket. Dan sistem ini dapat membantu pihak pengelola objek wisata dalam mengelola data pemesanan tiket yang lebih cepat, khususnya di Pantai Air Manis.

2) Bagi wisatawan

Website yang dirancang dapat memudahkan para wisatawan dalam melakukan pembelian tiket secara online, dan juga wisatawan tidak perlu datang ke lokasi untuk melakukan pemesanan dan pembelian tiket.

b. Manfaat Bagi Peneliti:

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, khususnya dalam bidang sistem informasi manajemen pariwisata.

