

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Potensi pariwisata di Indonesia sangat besar karena memiliki beragam tempat wisata menarik, baik yang berfokus pada wisata alam maupun budaya. Setiap tujuan pariwisata memiliki pesona dan ciri khas yang unik sesuai dengan daerahnya sendiri. Di samping itu, sektor pariwisata juga memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan, dengan dukungan infrastruktur seperti layanan informasi wisata alam berbasis *website* (Danny & , 2022). Wisata alam sering digunakan sebagai cara untuk mengimbangi kehidupan yang sibuk dan suasana ramai di kota setelah melakukan aktivitas yang padat. Hal ini dapat membantu mengembangkan desa menjadi destinasi wisata yang dikenal, dengan fasilitas yang mendukung seperti transportasi dan penginapan (Nurhuda & Putra, 2022).

Kemajuan teknologi informasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi tentang pelayanan publik, kebijakan, layanan informasi wisata, serta program-program pemerintah lainnya. Ini sejalan dengan indikator kinerja yang ditetapkan oleh Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung pada tahun 2020, yang mencakup peningkatan daya saing sektor pariwisata dan jumlah kunjungan wisatawan. Jumlah kunjungan wisatawan dijadikan sebagai ukuran pencapaian, dengan target wisatawan pada tahun 2019 adalah 14.000.000 orang, namun yang benar-benar tercapai hanya sebanyak 10.743.918 orang. Namun, pada tahun 2020, terjadi penurunan drastis karena dampak dari Pandemi Covid-19. Target kunjungan wisatawan pada tahun tersebut mencapai 10.000.000 orang, namun yang berhasil

terrealisasi hanya sekitar 2.913.053 orang. Penurunan jumlah wisatawan ini terjadi akibat dampak dari Pandemi Covid-19 serta kebijakan pemerintah yang membatasi aktivitas, mengurangi jam operasional di tempat-tempat wisata, kafe, tempat hiburan, dan acara pariwisata. (Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung, 2020).

Salah satu tempat wisata yang berada di Provinsi Lampung tepatnya di Kabupaten Pesawaran terdapat wisata alam yaitu wisata Bukit Cendana, wisata Bukit Cendana adalah destinasi yang menakjubkan dengan pesona alam perbukitan yang memikat dan udara yang sejuk serta segar. Tempat ini memiliki *view* yang bagus serta di kelilingi pegunungan Sukma Ilang Pesawaran, yang menambah pesonanya dengan pemandangan yang indah. Keunikan dari Bukit Cendana adalah pengalaman berkemah di tenda, sambil menikmati pemandangan laut dan pegunungan yang memukau serta awan putih yang menghampar di sekelilingnya. Bukit Cendana terletak pada ketinggian sekitar 500 Meter Diatas Permukaan Laut (MDPL), dan dapat dicapai dalam waktu sekitar 1,5 - 2 jam perjalanan dari Bandar Lampung. (Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran, 2021).

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan bapak Budi Syahbudin selaku pihak pengelola Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung dan observasi langsung di lapangan, mereka masih mengandalkan media sosial seperti Instagram sebagai alat promosi utama. Akibatnya, Bukit Cendana kurang dikenal secara luas oleh masyarakat, dan rute perjalanan ke lokasi tersebut masih kurang jelas bagi pengunjung yang baru pertama kali datang. Selain itu, terdapat kekurangan dalam layanan informasi bagi wisatawan karena pihak pengelola masih menyediakan daftar harga penyewaan tenda dan informasi melalui media sosial

seperti Instagram. Wisatawan harus mencari informasi ini di Instagram, dan belum ada platform khusus berbasis *website* untuk memberikan informasi tentang wisata alam di Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung.

Penggunaan teknologi dalam suatu bisnis juga berkontribusi dalam memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada wistawan. Ketika bisnis mengadopsi teknologi, pengelola akan menggabungkan proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem informasi. Sistem ini akan membantu mengurangi beban pengelola dalam menjalankan operasi bisnisnya dan menyederhanakan pengolahan informasi (Wijaya, et al., 2020). Kemudian, dibuatlah suatu Sistem Informasi yang secara khusus difokuskan pada penyediaan informasi terkait Wisata Alam berbasis *website* di Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung, Sistem ini menggambarkan berbagai detail mengenai obyek wisata, seperti rute perjalanan, opsi paket seperti penyewaan peralatan untuk berkemah, fasilitas yang tersedia, serta koleksi gambar. (Assuja, et al., 2022).

Dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan metode *Extreme Programming* sebagai pendekatan dalam pengembangan perangkat lunak. Metode ini merupakan turunan dari metode *agile* yang dikenal karena fleksibilitasnya yang tinggi dalam menghadapi perubahan dan proses pengembangan. Oleh karena itu, pilihan metode *Extreme Programming* dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menghadapi perubahan dan memastikan pengembangan perangkat lunak yang efektif dan efisien (Risdiyansyah, et al., 2021).

Dalam pembuatan *website* menggunakan *Framework Laravel*, pengembang *website* dapat mengalami peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam membangun sistem informasi penyedia layanan informasi berbasis *website*. Hal ini dikarenakan

Laravel menyediakan struktur MVC (*Model, View, Controller*) yang membantu dalam memisahkan logika bisnis, tampilan, dan pengelolaan data. Dengan menggunakan *Framework Laravel*, pengembang dapat lebih fokus pada pengembangan fitur dan fungsionalitas *website*, daripada menghabiskan waktu untuk membangun fungsi dasar dari awal (Hariston, et al., 2022).

Oleh sebab itu, berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis terdorong untuk mengangkat sebuah permasalahan yang berjudul **“SISTEM INFORMASI PENYEDIA LAYANAN INFORMASI WISATA ALAM BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS: BUKIT CENDANA HARAPAN JAYA LAMPUNG)”** penelitian ini bertujuan untuk mempermudah pihak Bukit Cendana dalam meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan dengan memberikan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan wisatawan dengan mengakses informasi secara online tentang objek wisata alam yang ada di Bukit Cendanan Harapan Jaya Lampung. Bahkan, sistem ini akan terhubung dengan akun media sosial Instagram milik Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung. Sistem ini dibangun dengan mengadopsi metode *Extreme Programming (XP)* sebagai pendekatan pengembangan perangkat lunak. Teknologi *web* yang digunakan dalam sistem ini didukung oleh *Laravel*, yang berbasis pada bahasa pemrograman *PHP* dan *JavaScript*. Selain itu, *database* sistem ini menggunakan bahasa *SQL*. Kombinasi teknologi ini memungkinkan pengembang untuk menghasilkan solusi yang kuat dan andal dalam pengembangan sistem yang berorientasi pada *web*. Dengan pendekatan *XP* dan bantuan teknologi modern ini, sistem ini dirancang untuk memberikan kinerja yang optimal dan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas terdapat beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat meningkatkan pelayanan kepada wisatawan yang mengunjungi Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung melalui sistem informasi ini?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas terdapat beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada pembuatan Sistem Informasi Penyedia Layanan Informasi Wisata Alam Berbasis *Website* di destinasi Bukit Cendana, Desa Harapan Jaya, Kabupaten Pesawaran, Lampung.
2. Sistem ini hanya akan digunakan untuk memberikan informasi kepada wisatawan dan pengguna yang berkunjung ke Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung. Tidak mencakup pemesanan atau transaksi online.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian pembuatan sistem penyedia layanan informasi di Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung, antara lain:

1. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan yang mengunjungi Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung dengan menyediakan *website*

kepada informasi lengkap mengenai objek wisata alam yang tersedia di Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung.

2. Melakukan pengujian *User Acceptance Test (UAT)* untuk memastikan bahwa sistem informasi berfungsi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan dapat memberikan pengalaman positif kepada wisatawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian pembuatan sistem penyedia layanan informasi di Bukit Cendana dapat dilihat dari beberapa sisi yaitu, sisi pihak Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung dan sisi wisatawan.

1.5.1. Manfaat penelitian pihak Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung

1. Dapat memberikan pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Penyedia Layanan Informasi Wisata Alam Berbasis *Website*, dalam pengembangan sektor pariwisata.
2. Dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat ekonomi desa Harapan Jaya melalui pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES), serta dapat memberikan wawasan tentang pentingnya melibatkan masyarakat lokal serta teknologi informasi dalam upaya pengembangan pariwisata.

1.5.2. Manfaat Penelitian pihak wisatawan

1. Membantu wisatawan dalam memberikan informasi tentang fasilitas, rute perjalanan, dan acara-acara terkait yang diselenggarakan oleh pihak Bukit Cendana Harapan Jaya Lampung.
2. Meningkatkan kepuasan wisatawan dalam memperoleh informasi, serta wisatawan dapat berpartisipasi dalam menjaga keberlanjutan destinasi, serta mendukung upaya pelestarian yang dilakukan oleh pengelola destinasi.

