

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, dan kerangka penelitian. Pada penelitian ini akan dibangun sistem informasi manajemen data pariwisata di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata (DISPOPAPAR) Kota Bontang. Kemudian, akan dideskripsikan terkait rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian yang selanjutnya dirangkum dalam kerangka pemikiran.

1.1 Latar belakang

Efisiensi penggunaan teknologi sudah mencakup segala sektor. Terdapat banyak cara dalam menerapkan teknologi informasi salah satunya adalah Sistem Informasi (SI). SI dideskripsikan sebagai platform terorganisir yang digunakan untuk mengelola data dengan tujuan untuk mencapai sasaran organisasi (Triandini, Jayanatha, Indrawan, Putra, & Iswara, 2019). Sistem informasi mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, penyalarsan operasi, pemangkasan proses bisnis, dan kegiatan strategis pada organisasi serta menyediakan pelaporan yang mencakup pihak luar dan pemangku kepentingan serta mendukung terciptanya Kota Pintar (*Smart City*) (Rozanda & Marsiana, 2017).

Pengembangan *Smart City* dideskripsikan sebagai kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam membangun infrastruktur, komponen dan utilitas yang lebih interaktif dan efisien, sehingga tercipta kecerdasan bagi masyarakat (Rahmat, Novianti, Khadijah, Tahir, & Yuliawati, 2021). Pengembangan *Smart City* dapat menciptakan perencanaan dan pengembangan kota layak huni yang lebih baik di masa depan dan membuat layanan *e-government* dapat terimplikasi secara cepat kepada masyarakat yang secara khusus pada pengembangan pariwisata di Indonesia (Faidati & Khozin, 2018).

Organisasi pemerintah merupakan pendorong dalam keberhasilan pembangunan. Dalam mencapai kesuksesan pembangunan, dibutuhkan aliran data dan informasi yang cepat antar organisasi sehingga terbentuk sinkronisasi sistem

pada organisasi pemerintah dan pemangku kepentingan. Lebih lanjut, perubahan kebiasaan serta peningkatan SI dapat menggerakkan instrumen negara dalam mengembangkan performa birokrasi dan juga peningkatan layanan demi terwujudnya *good governance*. Penggunaan sistem informasi pada organisasi pemerintahan masih terbatas pada penggunaan komputer dan proses administrasi. Pemanfaatan sistem informasi dalam sektor pemerintahan akan berdampak pada perubahan budaya dan pandangan organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu penerapan sistem informasi pada organisasi pemerintahan adalah pada sektor pariwisata (Fiddin & Dormos, 2019).

Terdapat sejumlah penelitian yang berkaitan pada pengembangan SI pariwisata. Penelitian oleh Hamdani Dkk (2018) yang menghasilkan sistem informasi pariwisata berbasis website untuk membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Tegal dalam meningkatkan pengelolaan data pariwisata, informasi, dan pemetaan lokasi pariwisata (Hamdani & Suharnawi, 2018). Selanjutnya, terdapat penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan penyebaran informasi dengan menerbitkan kalender *event* terotomasi sehingga dapat mengurangi penggunaan dana anggaran pariwisata, penelitian ini menghasilkan sistem informasi pariwisata (Musdar & Arfandy, 2020). Penelitian juga dilakukan oleh Sriwahyuni Dkk (2019) dengan mengangkat masalah pengelolaan data secara manual dan media promosi yang masih menggunakan *compact disc* serta tidak adanya informasi lokasi wisata (Sriwahyuni, Oktaria, & Dewi, 2019). Kemudian, penelitian juga dilakukan untuk membangun sistem informasi manajemen pariwisata sebagai *platform* dalam pengelolaan data dan informasi destinasi wisata pada 113 wilayah kerajaan Arab Saudi (Almainoni, et al., 2018). Penelitian terakhir oleh Utomo (2017) menghasilkan sistem informasi pariwisata untuk mengelola dan mempromosikan pariwisata berbasis *website* yang ada di Indonesia menggunakan metode *scrum*. Metode *scrum* merupakan salah satu pengembangan perangkat lunak *agile* yang dapat beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan sistem secara cepat serta memungkinkan pengembang untuk mengembangkan aplikasinya secara iteratif sehingga proses pengembangan sistem informasi dapat lebih fleksibel. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi menggunakan metode *scrum* akan lebih

cepat jika dibandingkan dengan metode tradisional seperti *waterfall* yang berjalan sekuensial (Utomo, 2017).

DISPOPAN Kota Bontang adalah organisasi perangkat daerah yang bertugas mengerjakan kegiatan pemerintahan pada bidang kepemudaan, olah raga dan bidang pariwisata Kota Bontang. Dalam menjalankan aktivitasnya, DISPOPAN terbagi menjadi 3 bidang utama yaitu pemuda, olahraga, dan pariwisata. Secara umum, proses bisnis yang terjadi pada DISPOPAN Kota Bontang adalah pendataan kepemudaan, pembinaan kemitraan, pendataan atlet, penyelenggaraan kompetisi, pengiriman kontingen olahraga, peminjaman sarana dan prasarana olahraga, pengembangan obyek wisata, dan pembinaan kelompok ekonomi kreatif. Bidang pariwisata berperan dalam pemetaan, pengelolaan, dan pengumpulan data pariwisata serta penyebaran informasi wisata di Kota Bontang. Menurut Afrina (2016) sektor pariwisata penting bagi sebuah daerah sehingga dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah secara langsung maupun tidak langsung (Afrina, Ali, & Simarmata, 2016).

Proses bisnis yang dijalankan oleh DISPOPAN Kota Bontang salah satunya adalah pendataan pariwisata. Proses pendataan wisatawan dilakukan dengan memetakan dan melakukan kunjungan ke tempat wisata serta membagi pegawai bidang pariwisata ke dalam kelompok survei untuk melakukan kunjungan lapangan dalam hal pengumpulan data. Pengumpulan data wisatawan tidak dapat langsung diterima dikarenakan pengurus objek wisata harus memeriksa kelengkapan data dan memvalidasi data yang akan diberikan. Data wisatawan diisi menggunakan kertas dalam bentuk formulir dan dihimpun sebagai arsip DISPOPAN. Proses pelaporan data pariwisata dilakukan dengan mengumpulkan data pariwisata dan disusun ke dalam file dalam bentuk *excel*. Selain itu, kurangnya informasi *event* dan promosi dikarenakan penyampaian informasi masih menggunakan surat dan media cetak sehingga informasi tidak secara cepat sampai kepada masyarakat. Pencarian informasi lokasi wisata dan hotel juga sulit untuk ditemukan sehingga wisatawan kesulitan dalam memperoleh informasi. Dengan demikian, bidang pariwisata DISPOPAN Kota Bontang belum menerapkan teknologi informasi yang dapat menunjang proses bisnis dan proses pendataan wisatawan dilakukan secara manual.

Pelaksanaan proses bisnis pada bidang pariwisata DISPOPAR di atas dapat memberikan dampak yang negatif bagi keberlangsungan organisasi. Beberapa dari dampak tersebut antara lain penggunaan anggaran dana yang besar, sumber daya yang banyak, kehilangan data, sulitnya pengaksesan data, kurangnya media promosi, sulitnya pengaksesan informasi bagi masyarakat, dan hilangnya kepercayaan masyarakat kepada DISPOPAR yang dimana organisasi tersebut berperan penting pada pengembangan pariwisata di Kota Bontang.

Berdasarkan pada seluruh permasalahan yang telah diuraikan di atas, didapatkanlah penyelesaian masalah untuk mengembangkan sistem informasi pariwisata untuk membantu DISPOPAR Kota Bontang dalam pengelolaan data dan penyampaian informasi pariwisata serta mendukung pengembangan pariwisata di Kota Bontang. Pada penelitian ini, sistem informasi dikembangkan dengan metode *scrum* yang berorientasi pada proses pengembangan iteratif sehingga dalam prosesnya dapat mengatasi perubahan kebutuhan secara tiba-tiba dengan tahapan penelitian yaitu inisiasi, *sprint planning*, *daily scrum*, *sprint review*, *sprint retrospective*, *deployment*, *project retrospective*, dan *training*. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi pariwisata dengan basis *website* agar sistem dapat diakses secara lebih fleksibel melalui telepon genggam ataupun perangkat komputer.

1.2 Perumusan Masalah

Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Bontang memiliki permasalahan utama yaitu tidak adanya sistem yang mampu memanajemen pendataan pariwisata dan mampu memberikan informasi *event* serta lokasi wisata dan hotel yang ada di Kota Bontang. Hal ini akan berdampak pada penggunaan anggaran yang besar, kebutuhan sumber daya yang banyak, hilangnya data, sulitnya pengaksesan informasi wisata dan hotel bagi masyarakat, dan hilangnya kepercayaan masyarakat kepada DISPOPAR Kota Bontang sebagai tiang utama pengembangan pariwisata di Kota Bontang. Oleh karena itu, dari rumusan masalah tersebut didapatkan pertanyaan penelitian bagaimana mengembangkan sistem informasi pariwisata pada DISPOPAR Kota Bontang menggunakan metode *Scrum*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi pariwisata pada DISPOPAR Kota Bontang menggunakan metode *Scrum*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup pengembangan sistem informasi pariwisata pada bidang pariwisata berbasis *website* menggunakan metode *Scrum* dan *framework* Laravel. Selain itu, penelitian ini terbatas pada fitur pendataan wisatawan, pendataan lokasi wisata, pendataan hotel, pelaporan data pariwisata, serta penyampaian informasi event dan promosi.

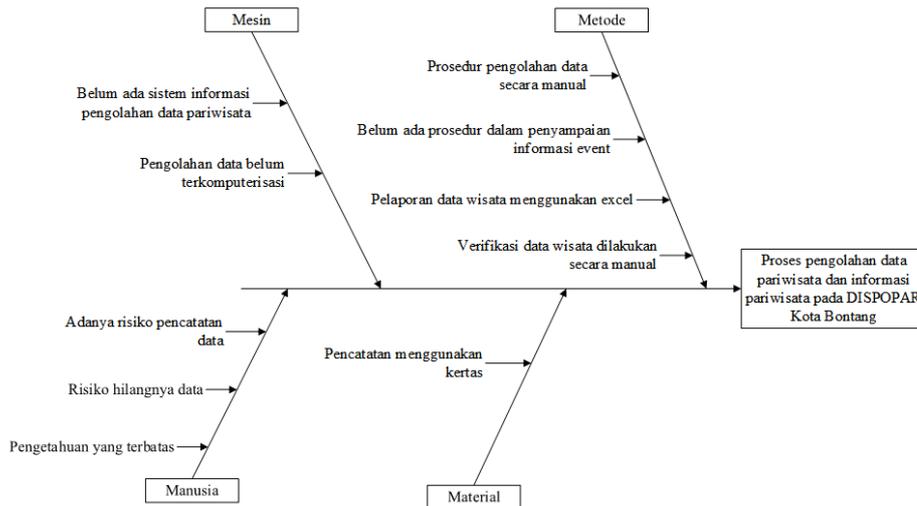
1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini diantaranya:

1. Menyediakan sistem informasi yang dapat mengelola data pariwisata bagi DISPOPAR Kota Bontang.
2. Mengurangi penggunaan anggaran perjalanan untuk pengumpulan data pariwisata.
3. Mengotomasi proses bisnis pendataan pariwisata bagi DISPOPAR Kota Bontang.
4. Meningkatkan penyampaian informasi pariwisata yang ada di Kota Bontang.
5. Mempercepat proses pelaporan data pariwisata bagi DISPOPAR Kota Bontang.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1.1 merupakan kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan pada diagram *fishbone* berdasarkan 4 kategori yaitu mesin, metode, manusia, dan material.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian dilandaskan pada garis besar pengolahan data pariwisata pada DISPOPAR Kota Bontang. Pada kategori mesin, belum adanya sistem informasi pengolahan data pariwisata dan pengolahan data yang belum terkomputerisasi. Hal ini menyebabkan aktivitas pengelolaan data pariwisata menjadi terhambat.

Pada kategori metode, prosedur pengolahan data dilakukan secara manual yaitu dengan membagi sumber daya manusia yang ada dalam bentuk kelompok untuk mendatangi tempat wisata. Selain itu, belum ada prosedur dalam penyampaian informasi *event*, pelaporan data wisata menggunakan *excel*, dan verifikasi data wisatawan dilakukan secara manual dengan melakukan tanda tangan pada form yang disediakan. Hal ini menyebabkan biaya operasional dan penggunaan sumber daya manusia yang dibutuhkan cukup besar.

Pada kategori manusia, proses pengelolaan data pariwisata memiliki risiko pencatatan data yaitu kesalahan dalam proses penginputan data dan hilangnya data yang telah dihimpun atau diarsipkan. Selain itu, kurangnya pengetahuan dalam mengelola data yaitu sumber daya manusia belum mumpuni dalam melakukan pengolahan data. Sehingga terdapat kesalahan dalam proses penginputan sehingga data yang didapatkan tidak valid, hilangnya data sehingga rekapan data tidak lengkap, dan tingginya tingkat kesalahan dalam pengolahan data.

Pada kategori material, pencatatan data pariwisata masih menggunakan kertas yaitu berisi formulir data pariwisata. Hal ini menyebabkan sulitnya proses pelaporan pendataan pariwisata.

Dampak dari permasalahan yang sudah disebutkan diatas antara lain penggunaan anggaran dana dan sumber daya yang besar, terhambatnya proses pengolahan data, ketidakvalidan data, hilangnya data, kesalahan pengolahan data yang cukup tinggi, sulitnya pengaksesan informasi, dan kurangnya media promosi kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan dan dampak yang telah disebutkan, diperlukan pengembangan sistem informasi pariwisata dengan basis *website* untuk DISPOPAN Kota Bontang.

