

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan kemajuan teknologi, generasi milenial semakin cerdas, sadar, dan melek teknologi. Memanfaatkan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi adalah salah satu cara untuk meningkatkan industri pariwisata (Hanum, 2020). *E-ticket* merupakan layanan jasa yang disediakan suatu lembaga atau perusahaan melalui penggunaan media elektronik dan internet untuk mengeluarkan tiket dalam bentuk fisik ataupun digital, sehingga memudahkan konsumen dalam memesan tiket (Mardiah Holilah & Syam, 2021). Media berbasis *website* menjadi salah satu pilihan yang dapat digunakan dalam penyampaian dan pengolahan informasi karena lebih mudah diakses dari berbagai tempat hanya dengan menggunakan internet (R Bagus Bambang Sumantri dkk., 2022). Pemesanan tiket *online* atau *e-ticket* berbasis *website* memiliki peran yang penting karena dapat menjadi solusi yang efektif dalam mempermudah pemesanan tiket yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Pariwisata di Kabupaten Boyolali salah satunya adalah Kebun Raya Indrokilo yang merupakan pariwisata dibawah pengelolaan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Boyolali. Kebun Raya Indrokilo merupakan kebun raya yang menawarkan pengalaman yang unik dan beragam di atas luas tanah seluas 8.9 hektar. Di dalamnya terdapat tujuh bangunan ikonik yang menambah keistimewaan Kebun Raya Indrokilo. Mulai dari taman labirin yang mengundang petualangan,

taman paku yang memikat dengan keindahan alamnya, fitur lukisan kolam yang menambah daya tarik estetika, hingga *ecological house* yang menjadi pusat edukasi keberlanjutan. Terdapat juga patung Sosro Birowo, gerbang pasingsing, dan air terjun niagara turut melengkapi keindahan dan keunikan kebun ini. Selain itu, Kebun Raya Indrokilo juga menyediakan penyewaan sepeda listrik dan sepeda biasa. Fasilitas ini dapat membantu pengunjung dalam menelusuri kawasan Kebun Raya Indrokilo secara lebih menyenangkan. Untuk tempat penyewaan sepeda berada di dalam kebun raya sehingga tiket dibeli secara terpisah.

Menurut hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, jam operasional adalah jam 08.00-16.00 WIB buka pada hari Selasa hingga hari Minggu dengan jumlah pengelola 27 orang. Sedangkan jumlah pengunjung di Kebun Raya Indrokilo pada hari libur atau hari sabtu dan minggu mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang banyak dibanding hari biasa. Pada bulan Mei 2024 rata-rata jumlah pengunjung hari biasa adalah 386 orang sedangkan pada hari sabtu/ minggu sebanyak 1076 orang.



Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Kebun Raya Indrokilo

Pada gambar 1.1 adalah jumlah pengunjung di Kebun Raya Indrokilo setiap tahunnya. Dimulai tahun 2021 pada masa pandemi COVID-19 yang terdapat pembatasan jumlah pengunjung yang diperbolehkan masuk dan keluar. Kemudian tahun 2022 terjadi peningkatan sangat tinggi setelah tidak adanya lagi pembatasan pengunjung. Pada tahun 2023 juga mengalami peningkatan jumlah pengunjung. Saat ini jumlah pengunjung masih dibawah tahun 2023 namun perhitungan ini baru sampai bulan mei. Data di atas, diperoleh dari bagian admin tiket untuk pengelolaan tiket dengan sistem secara terpisah dengan admin *website*. Di dalamnya data pengunjung dan pemesanan tiket sudah terekap dengan baik. Pada admin *website* berfungsi untuk menambahkan foto maupun informasi yang ada mengenai Kebun Raya Indrokilo.

Sistem pemesanan tiket yang ada saat ini adalah pengunjung mengunduh aplikasi Si Boy atau Sahabat Indrokilo Boyolali melalui Playstore. Kemudian, pengunjung melakukan registrasi dan *login*. Setelah itu, pengunjung dapat melakukan pemesanan dengan memilih tanggal kedatangan dan mengisi jumlah orang yang akan berkunjung. Selanjutnya, akan muncul *Quick Response (QR) Code* yang digunakan untuk mencetak tiket. Pengunjung kemudian melakukan scan *QR Code* di loket agar admin dapat mencetak tiket tersebut. Setelah itu, pengunjung melakukan pembayaran secara tunai sesuai dengan jumlah orang yang akan berkunjung.

Meskipun Kebun Raya Indrokilo telah memiliki keberagaman fasilitas yang menarik, terdapat tantangan dalam pengelolaan dan pemasaran. Saat ini, kebun raya ini sudah memiliki sebuah situs web, namun masih dalam tahap pengembangan dan

fitur pemesanan tiket yang belum berfungsi dengan baik. Dikarenakan fitur pemesanan tiket pada *website* belum berfungsi, pengunjung diharuskan untuk mengunduh aplikasi Si Boy atau Sahabat Indrokilo Boyolali untuk memesan tiket. Berdasarkan pengamatan terhadap penilaian aplikasi di Google Playstore dan hasil wawancara dengan 14 pengunjung Kebun Raya Indrokilo, banyak yang merasa keberatan atau mengeluh jika harus mengunduh aplikasi tersebut. Keluhan ini muncul karena beberapa alasan, seperti waktu tunggu yang lama untuk menginstal aplikasi, keterbatasan ruang penyimpanan pada *handphone*, belum tersedia dalam App Store, serta ketersediaan kuota internet yang terbatas. Meskipun pihak pengelola telah menyediakan *Wi-Fi* gratis, namun pengunjung tetap merasa kurang nyaman dengan metode ini.

Pada wawancara dengan pihak pengelola Kebun Raya Indrokilo, pengelola memiliki pandangan bahwa *website* yang ada saat ini dari segi tampilan kurang menarik. Selain itu pengelolaan *feedback* yang memiliki fungsi untuk menampung aspirasi pengunjung juga belum terekap dengan baik. Pada sistem yang ada saat ini, pengunjung dalam mengirimkan kritik dan saran melalui media sosial dan google form. Dengan sistem ini dirasa kurang efektif saat akan dilakukan pelaporan dengan pihak pemerintah daerah. Selain itu informasi mengenai penyewaan fasilitas seperti sepeda gowes, sepeda tandem, sepeda listrik, dan mobil listrik belum tersedia. Ketentuan dan tarif retribusi untuk penyewaan lahan terbuka juga belum ada.

Masalah ini cukup serius karena menyangkut pengalaman pengunjung yang menjadi faktor penting dalam menarik dan mempertahankan jumlah wisatawan. Proses pemesanan tiket yang rumit dan memakan waktu dapat menurunkan minat

pengunjung untuk datang kembali atau bahkan mengunjungi Kebun Raya Indrokilo untuk pertama kalinya. Resiko peningkatan jumlah pengunjung yang drastis juga dapat memicu antrian yang lama sehingga pengunjung menjadi kecewa. Tampilan *website* yang kurang menarik juga dapat menurunkan minat calon pengunjung yang sedang mencari informasi mengenai Kebun Raya Indrokilo. Oleh sebab itu, penting untuk mencari solusi yang lebih efisien dan *user experience* yang baik untuk memudahkan pengunjung dalam memesan tiket. Tampilan antarmuka *website* juga menentukan apakah pengguna akan selalu menggunakannya atau tidak (Putri et al., 2022).

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah memperbaiki fungsi pemesanan tiket yang ada pada *website*. Penggunaan sistem pemesanan tiket berbasis *website* dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam meningkatkan wisatawan (Styawati et al., 2023). Sehingga *website* tidak hanya menyediakan informasi mengenai Kebun Raya Indrokilo namun juga dapat melayani pemesanan tiket. Berbeda dengan aplikasi si Boy yang hanya untuk pemesanan tiket namun tidak menyediakan informasi mengenai fasilitas-fasilitas yang ada di Kebun Raya Indrokilo. Pada saat menawarkan solusi kepada pengelola tentang penggunaan pembayaran digital untuk pilihan pembayaran, pengelola setuju dengan saran tersebut. Sehingga pada proses pembayaran akan menggunakan pembayaran digital. Pada tampilan juga akan diubah agar memiliki tampilan yang lebih menarik dan mudah digunakan. Selain itu, akan ada penambahan fitur *feedback* pada admin *website* agar pengunjung dapat memberikan kritik dan saran serta penambahan informasi mengenai tarif retribusi penyewaan fasilitas dan lahan.

Pada penelitian ini akan menggunakan metode *design thinking* karena metode ini mengutamakan pengguna dalam proses desain sehingga dapat menciptakan *user experience* yang baik. Dengan melalui pengoptimalan tampilan dan fungsi situs, sistem pemesanan tiket dapat diakses dengan lebih mudah, tanpa memerlukan unduhan aplikasi tambahan. Dengan adanya pengembangan ini, diharapkan Kebun Raya Indrokilo dapat memberikan pengalaman yang lebih ramah pengguna, menarik lebih banyak pengunjung, dan memotivasi mereka untuk kembali menikmati keindahan dan keberagaman alam yang ditawarkan.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah penelitian dalam pengembangan sistem pemesanan tiket berbasis *website* di Kebun Raya Indrokilo:

- a. Bagaimana mengembangkan aplikasi berbasis *website* untuk pemesanan tiket di Kebun Raya Indrokilo?
- b. Bagaimana mengembangkan *website* yang menarik dan memiliki *user experience* yang baik bagi pengunjung dalam pemesanan tiket?
- c. Apakah sistem yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan Kebun Raya Indrokilo dalam mempermudah pemesanan tiket?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam pengembangan sistem pemesanan tiket berbasis *website* di Kebun Raya Indrokilo adalah sebagai berikut:

- a. Fitur pembayaran memfasilitasi pembayaran digital.

- b. Kuota pengunjung harian dalam pemesanan tiket adalah 2000 orang.
- c. Admin tiket tidak dibuat dalam sistem pemesanan tiket.
- d. Pemesanan tiket akan terintegrasi dengan bagian admin tiket.
- e. Sistem yang dibuat hanya untuk pemesanan tiket di Kebun Raya Indrokilo.
- f. Membuat fitur *feedback* yang dapat menampung kritik dan saran dengan baik.
- g. Penambahan halaman informasi mengenai penyewaan fasilitas dan lahan.
- h. Admin *website* dapat mengunduh data dari kritik dan saran pada fitur *feedback*.
- i. Pengunjung dapat memesan tiket, mengirimkan kritik dan saran, melihat informasi mengenai Kebun Raya Indrokilo, dan informasi mengenai penyewaan fasilitas dan lahan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berikut adalah beberapa tujuan penelitian dalam pengembangan sistem pemesanan tiket berbasis *website* di Kebun Raya Indrokilo:

- a. Mengembangkan aplikasi berbasis *website* untuk pemesanan tiket di Kebun Raya Indrokilo.
- b. Mengembangkan *website* yang menarik dan memiliki *user experience* yang baik bagi pengunjung dalam pemesanan tiket.
- c. Sistem dapat memenuhi kebutuhan Kebun Raya Indrokilo dalam mempermudah pemesanan tiket.

1.5. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian dalam pengembangan sistem pemesanan tiket berbasis *website* di Kebun Raya Indrokilo:

5.1 Untuk Mahasiswa:

1. Dapat membantu mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan pemrograman dalam mengembangkan sistem.
2. Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat semasa perkuliahan.

5.2 Untuk STMIK Amikom Surakarta:

1. Penelitian ini dapat meningkatkan popularitas kampus sebagai Lembaga yang menghasilkan penelitian dan inovasi yang relevan.
2. Kampus dapat menjalin kemitraan dan kolaborasi yang bermanfaat, seperti proyek bersama, magang, atau pertukaran pengetahuan dengan pihak Kebun Raya Indrokilo.

5.3 Untuk Kebun Raya Indrokilo:

1. Dapat membantu objek tempat wisata dalam memaksimalkan pemesanan tiket dan meningkatkan operasional.
2. Dapat membantu objek tempat wisata dalam mengumpulkan dan mengolah data pemesanan tiket.