

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor dari banyaknya sektor ekonomi yang berkembang pesat serta memberikan kontribusi yang signifikan untuk pendapatan negara Indonesia. Dengan naiknya minat masyarakat untuk berwisata, maka kebutuhan akan layanan reservasi yang mudah dan cepat semakin terdesak. Wisatawan saat ini mengharapkan akan adanya akses yang mudah dan terpadu dalam hal memesan berbagai layanan, seperti tiket masuk, penginapan, transportasi, dan paket wisata. Namun, masih banyak destinasi wisata yang mengandalkan sistem reservasi manual atau aplikasi yang hanya bisa mencakup satu jenis layanan. Selain itu, pengunjung harus mendatangi lokasi wisata guna memesan tiket masuk dan hal ini kurang efisien dan efektif (Ramadhan & Gustalika, 2024). Maka dari itu, hal ini sangatlah menyulitkan wisatawan untuk melakukan pemesanan secara efektif dan meningkatkan risiko kesalahan pemesanan.

Dengan kemajuan teknologi, khususnya kemajuan dalam pengembangan aplikasi mobile berbasis Android, telah membuka peluang besar untuk menciptakan solusi digital yang dapat mengintegrasikan berbagai macam layanan di dalam satu platform. Penggunaan aplikasi mobile adalah salah satu inovasi baru yang memungkinkan akses informasi dan kebutuhan secara lebih cepat, praktis, dan tepat sasaran (Alfachry & Alda, 2024). Ada sejumlah metode yang dapat digunakan saat mengembangkan aplikasi mobile berbasis Android. Dengan menggunakan metode Multi Service Process, setiap jenis layanan yang berbeda-beda dapat dikelola dalam satu alur proses. Metode ini memungkinkan sistem untuk menangani berbagai jenis reservasi yang ada secara bersamaan, dimulai dari pemesanan tiket hingga pemesanan fasilitas yang tersedia, hal ini tidak mengurangi performa aplikasi ataupun pengalaman pengguna.

Aplikasi reservasi berbasis Android yang menggunakan metode Multi Service Process bisa memberikan manfaat bagi pengguna serta penyedia

layanan. Wisatawan bisa menghemat waktu serta tenaga dalam melakukan reservasi, sementara pengelola destinasi wisata dapat mengurangi kompleksitas operasional, meningkatkan kualitas pelayanan, serta pencatatan reservasi lebih tertata. Kebutuhan akan aplikasi dengan layanan terpadu semakin terdesak di tengah adanya tren digitalisasi industri pariwisata, hal itu dikarenakan supaya destinasi wisata dapat tetap kompetitif dan memenuhi ekspektasi konsumen. Bidang pariwisata dapat memanfaatkan kemajuan teknologi (Ilmanda & Sugiarto, 2023).

Manasa Agrowisata merupakan salah satu tempat wisata alam yang ditanami berbagai jenis buah-buahan petik, dan menyediakan fasilitas penginapan, jogging track, pujasera serta penyewaan tempat untuk diadakannya suatu *event*. Agrowisata ini berlokasi di Jalan Pariwisata, Kelurahan Banturung, Kecamatan Bukit Batu, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Sebagai salah satu destinasi wisata berbasis alam, Manasa Agrowisata tengah menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan layanan pemesanan secara efektif. Ketidakefisienan dalam layanan pemesanan dan pengelolaan pengunjung menjadi tantangan utama dalam manajemen data dan layanan operasional. Dari banyaknya fasilitas yang ditawarkan, seperti tiket masuk wisata, penyewaan fasilitas, dan penginapan, semua itu memerlukan sistem reservasi yang mampu mengintegrasikan berbagai jenis layanan agar operasional berjalan dengan baik dan pengalaman pengguna tetap optimal.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, meskipun beberapa penelitian telah mengembangkan aplikasi wisata berbasis Android, mayoritas hanya fokus pada satu layanan, seperti reservasi atau informasi lokasi. Dalam hal ini, pariwisata alam memiliki banyak layanan yang ditawarkan, tetapi mayoritas hanya berfokus dalam satu jenis pelayanan saja. Agar pariwisata dapat tetap kompetitif, di tengah kemajuan teknologi ini diperlukan satu platform aplikasi yang menyediakan berbagai layanan. Dengan demikian, jenis layanan yang mengintegrasikan berbagai layanan wisata dalam satu platform komprehensif, seperti fitur reservasi tiket masuk, penginapan, dan penyewaan lokasi untuk acara, menciptakan pengalaman pengguna yang lebih lengkap.

Pada penelitian sebelumnya oleh (Bahtiar & Wicaksono, 2023) dalam jurnalnya yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Online Wisata Camping Berbasis Android Dengan Metode Agile“ digunakan metode Agile dan disimpulkan bahwa hasil dari aplikasi tersebut membuat pengunjung dapat memesan tiket online hanya untuk camping. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Soekarta & Rahmawati, 2023) dalam jurnalnya yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Booking Lapangan Futsal Berbasis Android (Studi Kasus Pada MEGA Futsal Sorong)“ digunakan metode Agile dan pengujian black box dalam pengembangan aplikasi berbasis Android untuk memesan lapangan futsal dan juga hanya berfokus pada satu proses, yakni pemesanan lapangan futsal.

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu pada penelitian ini, akan dirancang dan dibangun sebuah aplikasi reservasi menggunakan bahasa pemrograman Kotlin. Pada aplikasi ini akan menggunakan Firebase sebagai database. Selain itu, objek pada penelitian ini, yakni Manasa Agrowisata yang berada di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Dan pada penelitian ini akan digunakan metode Multi Services Process. Multi Services Process merupakan metode yang memungkinkan aplikasi menangani berbagai layanan ke dalam satu platform sehingga dapat diproses melalui multi process. Meskipun setiap layanan bisa memiliki proses pemesanan dan aturan yang berbeda, tetapi semuanya dikelola dalam satu aplikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi reservasi layanan wisata berbasis Android yang memanfaatkan metode Multi Services Process. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan mempermudah pelanggan untuk menikmati kepraktisan dalam melakukan reservasi, serta memberi kemudahan dalam hal kinerja dan pencatatan reservasi bagi pengelola layanan wisata. Pelanggan dapat membeli tiket serta melakukan reservasi dari jarak jauh tanpa harus mendatangi lokasi wisata terlebih dahulu. Tidak hanya itu, pengelola wisata mendapat kepraktisan dalam pencatatan reservasi dan pengelolaan layanan wisata.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kebutuhan pengguna terhadap aplikasi wisata berbasis Android yang dapat mengatasi keterbatasan layanan pada sistem sebelumnya, terutama dalam penerapan metode Multi Services Process?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada sistem sebelumnya dalam mengelola berbagai layanan secara bersamaan?
3. Bagaimana metode Multi Services Process dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pengalaman pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi sistem berbasis Android.
2. Aplikasi berplatform mobile berperan untuk bisnis pemesanan tiket masuk, penginapan, dan penyewaan tempat diadakannya acara di Manasa Agrowisata.
3. Aplikasi ini akan mengelola berbagai layanan, sehingga sistem ini dibangun agar dapat menangani multi-servis.
4. Metode pengembangan sistem menggunakan Multi Services Process.
5. Pada pembuatan aplikasi mobile menggunakan Android Studio dan Kotlin.
6. Database yang digunakan adalah Firebase.
7. Metode pembayaran menggunakan dengan cara transfer bank.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menerapkan metode Multi Services Process untuk mengatasi keterbatasan yang dialami pengguna dalam layanan sistem sebelumnya, memungkinkan pengelolaan beberapa jenis layanan dalam satu aplikasi dan meningkatkan layanan yang diterima oleh pengguna.

2. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi sistem sebelumnya saat mengelola berbagai layanan untuk memahami kebutuhan khusus dan hambatan yang dapat diatasi dengan pendekatan Multi Services Process.
3. Menggunakan Firebase sebagai basis data utama untuk menyimpan dan mengelola data reservasi, guna mempermudah pengelolaan data dan memastikan akses data secara *real-time* dan meningkatkan layanan reservasi di Agrowisata Manasa agar lebih cepat.

1.5 Kontribusi

Kontribusi pada penelitian ini, yaitu:

1. Aplikasi berbasis metode Multi Services Process ini memiliki dampak yang luas dan dapat diadaptasi untuk digunakan di berbagai destinasi wisata lain yang memerlukan layanan reservasi terpadu.
2. Penggunaan Firebase memastikan data reservasi tersimpan dengan aman, mudah diakses secara *real-time*, dan terstruktur, serta memberikan kontribusi pada peningkatan teknologi informasi dan pengelolaan data di sektor pariwisata.
3. Aplikasi ini diharapkan mempercepat dan mempermudah proses reservasi di Agrowisata Manasa, sehingga lebih terstruktur.

