

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pada sektor pariwisata, khususnya dalam pengelolaan layanan dan penyediaan informasi bagi wisatawan (Atmaja, 2023). Penerapan teknologi informasi berbasis *website* dipandang sebagai solusi strategis dalam memperkuat daya saing pariwisata dan menghadirkan sistem pemesanan yang berkualitas bagi pengguna layanan (F. N. Rachman et al., 2024).

Sejalan dengan perkembangan teknologi tersebut, objek wisata perlu memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi dan pemesanan tiket, sehingga wisatawan dapat memperoleh informasi serta melakukan pemesanan dengan lebih mudah (Aryan & Fauzan, 2025). Destinasi pariwisata Kabupaten Kebumen yang berada di Karangsambung bagian dari kawasan Geopark Karangsambung–Karangbolong, yaitu Objek Wisata Bukit Pentulu Indah Karangsambung. Kawasan ini dikembangkan sebagai area pelestarian alam untuk kegiatan pariwisata dan rekreasi alam, berada di Kecamatan Karangsambung, Dukuh Dakah, Desa Karangsambung. Lokasi favorit untuk melihat *sunrise* pemandangan alam serta pemandangan Gunung Sindoro dan Gunung Sumbing dengan suasana hutan pinus yang sejuk, meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung (Nasrulloh, 2021). Peningkatan jumlah wisatawan terjadi pada musim liburan dan hari besar berdampak pada tingginya pembelian tiket masuk. Sistem penjualan tiket

menunjukkan keterbatasan berupa antrean tiket fisik bagi calon pengunjung (Siboro et al., 2023). Penyampaian informasi wisata melalui *instagram* dan *facebook*, konten yang disajikan belum menjelaskan terkait harga, jam operasional, serta pilihan tiket dan paket wisata. Proses penjualan tiket yang masih dilakukan secara manual mengharuskan wisatawan datang langsung ke lokasi untuk memperoleh informasi maupun melakukan pembelian tiket (Suryadi et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan urgensi peningkatan sistem pengelolaan tiket untuk mempermudah proses pemesanan tiket, belum adanya sistem e-tiket juga menyebabkan proses pengelolaan data transaksi dan data kunjungan belum terintegrasi dalam satu sistem. Oleh karena itu, penerapan sistem pemesanan e-tiket berbasis web dapat menjadi solusi untuk mengatasi penjualan tiket manual, dan pengelolaan data kunjungan (Natasya & Mukhlis, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya penerapan digitalisasi layanan pemesanan sebagai solusi atas keterbatasan sistem manual. Penelitian yang dilakukan oleh Fayyad et al., (2022), mengembangkan Sistem Informasi Tiket Travel menggunakan metode *waterfall*. Sistem tersebut memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan tiket travel secara *online*, mendukung penggunaan *multiuser*, dan meningkatkan efektivitas pengelolaan data. Penelitian lainnya oleh Ilmanda & Sugiarto, (2023), menghasilkan sistem pemesanan tiket berbasis web yang memberikan kemudahan bagi wisatawan. Penelitian lainnya juga dilakukan

oleh Christi et al., (2023), membangun Sistem Informasi dan Layanan *E-Ticketing (Online Booking)* serta memanfaatkan *Midtrans Payment Gateway*.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem pemesanan *online* berbasis web, merupakan solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi layanan, mempermudah proses pemesanan tiket, serta membantu pengelolaan data kunjungan lebih terstruktur, penelitian ini mengembangkan sistem e-tiket yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Wisata Pentulu Indah Karangsambung, termasuk mekanisme pembayaran yang mengikuti proses pembayaran melalui transfer yang telah diterapkan oleh pengelola (Ismaya et al., 2024). Penelitian ini berfokus pada perancangan dan pembangunan sistem, maka diperlukan metode pengembangan perangkat lunak yang sesuai. Metode *Waterfall* dipilih karena menerapkan tahapan pengembangan secara berurutan dan sistematis yang diawali proses analisis kebutuhan hingga tahap pengujian sistem (Fatih & Chandra, 2025). Metode tersebut direkomendasikan pada kondisi pengembangan yang memerlukan proses pengujian secara terkontrol dan dilakukan bertahap. Prosedur penelitian dilaksanakan melalui 5 tahapan utama berdasarkan pendekatan *Waterfall*, meliputi analisis kebutuhan, perancangan desain, implementasi, pengujian dan pemeliharaan (Ramadhanti et al., 2025). Berdasarkan permasalahan pengelolaan objek Wisata Pentulu Indah khususnya layanan pembelian tiket, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Rancang Bangun E-tiket Berbasis Web pada Destinasi Wisata Pentulu Indah Karangsambung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pemesanan e-tiket berbasis web pada destinasi Wisata Pentulu Indah Karangsambung?
2. Bagaimana pengujian sistem e-tiket berbasis web pada destinasi Wisata Pentulu Indah Karangsambung?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi beberapa hal dalam penelitian agar pembahasan menjadi lebih terarah. Berikut adalah batasan masalah dari penelitian ini :

1. Penelitian dilakukan pada destinasi Wisata Pentulu Indah Karangsambung dan dibatasi pada perancangan sistem pemesanan e-tiket berbasis web, tidak membahas aspek kasir, promosi digital atau pemasaran, melainkan hanya fokus pada sistem pemesanan tiket.
2. Informasi nomor rekening dan kode QRIS yang ditampilkan di dalam sistem yaitu simulasi, di mana proses verifikasi status pembayaran di verifikasi oleh admin berdasarkan bukti transfer yang diunggah oleh pengguna.
3. Sistem tidak diintegrasikan dengan *payment gateway* karena disesuaikan dengan kondisi operasional Wisata Pentulu Indah Karangsambung yang masih menggunakan mekanisme pembayaran melalui transfer bank dan belum memiliki rekening maupun QRIS resmi atas nama objek wisata.

4. Sistem yang dibuat hanya pemesanan e-tiket berbasis web untuk 1 wisata yaitu Pentulu Indah Karangsambung.
5. Pengujian sistem dibatasi pada pengujian fungsionalitas menggunakan metode *Blackbox Testing*. Penelitian tidak mencakup evaluasi ataupun analisis lanjutan terhadap tingkat kepuasan pengguna maupun pengukuran kinerja sistem.
6. Fitur yang dibuat pada pengunjung dibatasi pada menu beranda berisi sejarah/profil, lokasi dan galeri, fasilitas berisi gambar dan deskripsi singkat, paket wisata, pesan tiket, daftar/*login* pengguna, *logout*, *form* pemesanan, qris/nomor rekening pembayaran, upload bukti bayar, bayar nanti, riwayat pemesanan, serta cetak tiket.
7. Fitur pada sisi admin dibatasi pada *login*, *logout*, kelola untuk edit, hapus, dan tambah paket galeri, fasilitas, profil wisata serta kelola akun petugas, cetak laporan pengunjung perbulan tahun ini dan tahun sebelumnya, grafik pengunjung hanya menampilkan tahun yang sedang berjalan, dan verifikasi pesanan.
8. Fitur pada sisi petugas dibatasi pada *login*, *logout*, menu dashboard berisi fitur *scan barcode*/input id tiket, input pengunjung *offline* dan tampilan jumlah pengunjung yang melakukan pembelian *online* dan *offline*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem e-tiket berbasis web guna mempermudah pelayanan dan pengelolaan data kunjungan pada destinasi Wisata Pentulu Indah Karangsambung.
2. Melakukan pengujian terhadap sistem e-tiket berbasis web menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan sistem berjalan sesuai kebutuhan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis :

1. Menambah referensi ilmiah mengenai pengembangan sistem pemesanan *e-tiket* berbasis web sebagai salah satu bentuk digitalisasi layanan pada objek wisata.
2. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam perancangan dan pengembangan sistem e-tiket berbasis web yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan proses bisnis pada objek wisata lainnya.

Manfaat praktis :

1. Penelitian ini menghasilkan sistem pemesanan *e-tiket* berbasis web yang dapat menjadi salah satu alternatif bagi pengelola Wisata Bukit Pentulu Indah Karangsambung dalam pengembangan layanan pemesanan tiket secara digital.
2. Penelitian ini memberikan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan metode *Waterfall* pada proses merancang, membangun, dan menguji sistem pemesanan e-tiket berbasis web.