

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Bali merupakan satu dari 17,500 pulau yang ada di kepulauan Indonesia. Bali terletak di bagian barat kepulauan Nusa Tenggara. Memiliki luas wilayah 5.780 km<sup>2</sup>, pulau Bali kaya akan keindahan alam, mulai dari pegunungan, pebukitan, air terjun, danau, pantai, dan keindahan alam lainnya. Masyarakat yang menetap di Bali kurang lebih sebanyak 4 juta penduduk dengan gaya hidup yang didominasi oleh konsep desa dimana penduduk masih menjunjung tinggi nilai-nilai adat dan istiadat yang diteruskan secara turun temurun. Tiap tahunnya populasi Bali selalu mengalami peningkatan kurang lebih mencapai 2 kali lipat akibat kunjungan oleh domestik maupun mancanegara yang datang untuk berwisata ke Bali (Greenway, 2016).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2021) kunjungan oleh wisatawan mancanegara ke Indonesia, khususnya melalui pintu masuk bandara Ngurah Rai konsisten mengalami kenaikan dari tahun 2011 – 2019, dimana puncaknya terjadi pada tahun 2019 dengan total 6,2 juta kunjungan. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut terpaksa terhenti akibat merebaknya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan seluruh negara di dunia termasuk Indonesia memberlakukan kebijakan pembatasan aktivitas sosial dan perlintasan antar negara.

Menurut hasil wawancara dengan Putu Agus Yudiantara, A.Par., M.Par, kondisi pariwisata Bali saat periode pandemi *Covid-19* merosot secara drastis, kebijakan pembukaan kembali pariwisata Bali pada bulan Maret tahun 2022 menjadi angin segar bagi pariwisata Bali. Menyambut hal tersebut, Dinas Pariwisata Provinsi Bali sedang berupaya untuk melakukan persiapan dalam menyambut kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara pasca-pandemi *Covid-19*. Dalam persiapannya, Disparprov Bali berfokus pada peningkatan layanan objek wisata di Bali. Beberapa upaya yang sedang dilakukan, antara lain: melakukan promosi objek wisata Bali pada beberapa *social media*, melakukan pameran wisata di negara-negara luar, dan melakukan pembaharuan pada informasi pariwisata di *website* resmi Disparprov Bali. Upaya tersebut diharapkan dapat menarik kembali kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara sekaligus membantu memberikan pengalaman berwisata yang lebih baik kepada wisatawan (Sub Koordinator Pengembangan Daya Tarik Wisata Provinsi di Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 13 April 2022).

Berdasarkan data dari *Google Trends* (2022) pada Lampiran 3 dan Lampiran 4, penelusuran melalui mesin pencarian *Google* mengenai objek wisata di Bali dengan beberapa contoh kata kunci antara lain: “Bali *destination*”, “*Place to visit in Bali*”, “*Tourist attractions in Bali*”, “Wisata Bali”, dan “Tempat Wisata Bali” cukup sering ditelusuri dan terus mengalami peningkatan dari tahun 2004 – 2019, berdasarkan data tersebut dapat memberikan gambaran bahwa wisatawan yang hendak dan sedang berkunjung ke Bali membutuhkan referensi terkait objek wisata yang akan mereka kunjungi. Terlebih, banyaknya objek wisata yang tersebar di Bali serta terbatasnya waktu berwisata dan faktor-faktor lainnya membuat wisatawan

harus mempersiapkan rencana untuk memilih beberapa objek wisata yang akan dikunjunginya.

Dalam pemilihan objek wisata yang akan dikunjungi, masing-masing wisatawan biasanya memiliki kriteria yang berbeda-beda. Tidak jarang referensi objek wisata yang diperoleh dari mesin pencari *Google* dan sumber-sumber lain tidak relevan dengan kriteria beberapa wisatawan. Untuk memfasilitasi wisatawan dalam memilih daya tarik wisata berdasarkan kriteria masing-masing wisatawan, dibutuhkan sarana yang dapat membantu mendukung pengambilan keputusan dalam memilih daya tarik wisata yang akan dikunjungi. Upaya ini sejalan dengan upaya dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam melakukan peningkatan pelayanan serta pengalaman berwisata di Bali.

Seiring perkembangan teknologi yang kian pesat, sarana dalam bentuk sistem informasi merupakan salah satu opsi yang tepat. Menurut penelitian sebelumnya oleh Herawati et al. (2018) dengan judul “*Promoting Village Tourism through the Development of Information Systems*” diperoleh hasil penelitian dimana, melalui kerjasama dengan Dinas Pariwisata Provinsi DIY, berhasil dikembangkan sistem informasi dalam bentuk *website* yang telah berhasil mempromosikan sebanyak 28 desa wisata di Yogyakarta. Untuk menjangkau lebih banyak pengguna, peneliti menyarankan untuk mengembangkan sebuah sistem berbasis *mobile*.

Sistem informasi berbasis *mobile* dinilai lebih efektif untuk menjangkau lebih banyak pengguna dikarenakan fleksibilitasnya untuk diakses kapan pun dan dimana pun. Selain itu, berdasarkan hasil survei yang diterbitkan oleh Ericsson Mobility Report (2022) diperoleh hasil survei mengenai jumlah penggunaan *smartphone* di dunia yang terus mengalami peningkatan sejak tahun 2016 hingga tahun 2021,

dimana jumlah awal pengguna pada tahun 2016 sebanyak 3,67 miliar pengguna dan terus bertumbuh hingga 6,26 miliar pengguna pada tahun 2021. Dari data tersebut diperkirakan jumlah pengguna *smartphone* akan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2027 nantinya akan mencapai angka 7,69 miliar pengguna. Selain peningkatan jumlah pengguna *smartphone* setiap tahunnya, berdasarkan statistik yang dirilis oleh eMarketer.com (2021), 88% pengguna *smartphone* lebih banyak menghabiskan waktu untuk mengakses informasi dan hiburan melalui aplikasi berbasis *mobile*, sedangkan 12% lainnya diakses melalui *web browser*.

Dengan tingginya penggunaan aplikasi berbasis *mobile*, diperlukan aplikasi yang dapat membantu memudahkan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. Untuk memberikan kemudahan ketika aplikasi digunakan, aplikasi yang dikembangkan harus memperhatikan kebutuhan fungsional yang ada serta memperhatikan nilai *user experience* (Iqbal et al., 2016). Beberapa kebutuhan fungsional yang umum ada antara lain: melihat informasi objek wisata, melihat penilaian objek wisata dan mendapatkan petunjuk arah menuju objek wisata. Kebutuhan fungsional yang juga sering dibutuhkan oleh wisatawan adalah menyimpan objek wisata yang akan mereka kunjungi atau yang biasa disebut *bucket list*. Dalam mendukung pengambilan keputusan dalam pemilihan objek wisata, digunakan modul Sistem Pendukung Keputusan (SPK). Metode yang dipilih untuk mendukung penelitian pengembangan ini adalah *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART). Menurut penelitian sebelumnya oleh Fauzi et al. (2021) dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Rekomendasi Wisata Dengan Menggunakan Metode *Profile Matching* dan SMART”, diperoleh hasil penelitian dimana penggunaan SPK menunjukkan hasil yang akurat dalam

mendukung pengambilan keputusan untuk memilih daya tarik wisata yang sesuai keinginan wisatawan berdasarkan bobot yang dimiliki. Selain itu, menurut penelitian sebelumnya oleh Sudarmanto & Faizal (2019) dengan judul “Analisis Potensi Wisata Dengan Metode SMART Berdasarkan Pendekatan *Community-Based Tourism*” diperoleh hasil penelitian dimana terdapat beberapa kelebihan dari metode SMART dibanding dengan metode lainnya, antara lain: fleksibilitas dalam penambahan dan pengurangan alternatif, kesederhanaan penghitungan, transparansi pada proses analisis alternatif dan kriteria, serta metode SMART dapat melakukan pengambilan keputusan yang terdiri dari beberapa kriteria (multikriteria).

Dalam menentukan daya tarik wisata ideal, diperlukan beberapa kriteria dalam mendukung pengambilan keputusan. Menurut Buku Pedoman Analisis Daerah Operasi Objek dan Daya Tarik Wisata Alam (ADO-ODTWA) terdapat beberapa kriteria yang dapat dijadikan acuan dalam menilai suatu objek wisata khususnya wisata alam. Kriteria-kriteria tersebut terdiri dari: daya tarik, kegiatan, aksesibilitas, pelayanan, fasilitas, keamanan, dan biaya. Berdasarkan penelitian terkait mengenai penggunaan ADO-ODTWA dalam penilaian objek wisata Air Terjun Pulau Loeha, kriteria penilaian dari buku pedoman ADO-ODTWA dapat memberikan penilaian yang jelas terhadap objek wisata yang dinilai dan dapat membantu menunjukkan potensi wisata yang dimiliki berdasarkan nilai dari kriteria yang digunakan (Dewangga, 2021).

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, muncul gagasan untuk mengembangkan sistem yang dapat membantu wisatawan dalam mendukung pengambilan keputusan daya tarik wisata untuk dikunjungi di Bali berdasarkan kriteria pilihan wisatawan sehingga, wisatawan dapat berlibur dengan lebih nyaman

serta membantu upaya dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam meningkatkan layanan pariwisata Bali. Gagasan tersebut mendorong dirancangnya sebuah penelitian untuk mengembangkan sebuah sistem pendukung keputusan berbasis aplikasi *mobile* dengan judul “BaliCheckpoint: Aplikasi *Mobile* Pendukung Pengambilan Keputusan Pariwisata Bali dengan Metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART)”.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Untuk mendukung penelitian ini, dirumuskan 3 buah masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi aplikasi Bali Checkpoint dengan metode SMART?
2. Bagaimana hasil pengujian metode SMART pada aplikasi Bali Checkpoint?
3. Bagaimana respon pengguna terhadap aplikasi Bali Checkpoint?

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk menjawab permasalahan diatas, diturunkan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk memperoleh hasil rancangan serta hasil implementasi dari aplikasi Bali Checkpoint dengan metode SMART.
2. Untuk mendeskripsikan hasil pengujian metode SMART pada aplikasi Bali Checkpoint.
3. Untuk mendeskripsikan respon pengguna terhadap aplikasi Bali Checkpoint.

#### 1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga ruang lingkup dari penelitian ini, ditentukan beberapa batasan masalah sebagai berikut.

1. Kriteria penilaian objek wisata berpedoman pada buku Pedoman Analisis Daerah Operasi Objek dan Daya Tarik Wisata Alam (ADO-ODTWA) yang diterbitkan oleh Dirjen Perlindungan Hutan dan Konservasi Alam tahun 2003. Jumlah kriteria sebanyak 7 buah, antara lain: daya tarik, kegiatan wisata, akses, pelayanan, fasilitas, keamanan, dan biaya.
2. Jumlah alternatif objek wisata sebanyak 45 daya tarik wisata dengan pembagian 5 daya tarik wisata pada setiap kabupaten di Bali.
3. Jumlah alternatif yang direkomendasikan sebanyak 15 daya tarik wisata.
4. Aplikasi Bali Checkpoint dapat diakses untuk sistem operasi *Android*.

#### 1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini mengarah kepada hasil penelitian yang memiliki manfaat sebagai berikut..

1. Manfaat Teoritis  
Memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi dalam bidang pariwisata khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan objek wisata di Bali sesuai dengan kriteria pilihan wisatawan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Wisatawan

Sebagai sarana alternatif dalam memperoleh dukungan pengambilan keputusan dalam bidang pariwisata khususnya dukungan pengambilan keputusan pemilihan objek wisata untuk dikunjungi saat berwisata di Bali sesuai dengan kriteria pilihan langsung setiap wisatawan.

b. Bagi Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Sebagai sarana teknologi sistem informasi yang dapat membantu peningkatan pelayanan pariwisata yang sedang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari mengenai konsep SPK, bahasa pemrograman *PHP* dan *Dart*, serta Manajemen Basis Data MySQL. Penelitian ini juga menjadi kesempatan untuk menambah wawasan peneliti dengan melakukan praktik langsung untuk memecahkan permasalahan di lapangan.

