



Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pemesanan Tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran

Abil Syazli Febrianto

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: abilfebrianto40@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-06-23 Revised: 2024-07-21 Published: 2024-08-02	<p>This study aims to identify and understand the challenges faced during the use of information technology in ticket booking at Kenjeran Beach Amusement Park. The research method used is qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation at the location. The results of the study indicate that many visitors experience difficulties in booking tickets through the website. These difficulties are caused by various factors, including a lack of understanding of technology and a less intuitive user interface. Additionally, technical issues were found on the website, such as problems with the QRIS payment system that sometimes do not function properly, and during holidays or weekends when the number of visitors increases drastically, the website often experiences slow access or even crashes. These obstacles cause visitors to seek assistance from on-site staff, ultimately reducing the efficiency and convenience of their experience. These findings highlight the importance of improvements in the design and functionality of the ticket booking website, as well as the need for clearer and more user-friendly guides. Moreover, more reliable technical support and training for visitors who are less familiar with technology are necessary to ensure that everyone can effectively utilize the online booking system. Thus, this study provides valuable insights for the management of Kenjeran Beach Amusement Park and related parties to enhance service quality and visitor experience through more effective information technology.</p>
Keywords: <i>Language Attitude;</i> <i>Language Selection;</i> <i>Forming Mental</i> <i>Personality.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-06-23 Direvisi: 2024-07-21 Dipublikasi: 2024-08-02	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami tantangan yang dihadapi selama penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pengunjung mengalami kesulitan dalam memesan tiket melalui website. Kesulitan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan antarmuka pengguna yang kurang intuitif. Selain itu, ditemukan pula kendala teknis pada website, seperti masalah pada sistem pembayaran QRIS yang terkadang tidak berfungsi dengan baik serta pada musim liburan atau akhir pekan, ketika jumlah pengunjung meningkat drastis, <i>website</i> terkadang mengalami kelambatan akses, bahkan <i>crash</i>. Kendala-kendala ini menyebabkan pengunjung harus meminta bantuan dari petugas yang berjaga di lokasi, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi dan kenyamanan pengalaman mereka. Temuan ini menggaris bawahi pentingnya perbaikan dalam desain dan fungsionalitas website pemesanan tiket, serta perlunya penyediaan panduan yang lebih jelas dan user-friendly. Selain itu, dukungan teknis yang lebih handal dan pelatihan bagi pengunjung yang kurang familiar dengan teknologi juga diperlukan untuk memastikan semua kalangan dapat memanfaatkan sistem pemesanan online dengan baik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola Taman Hiburan Pantai Kenjeran dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung melalui teknologi informasi yang lebih efektif.</p>
Kata kunci: <i>Sikap Bahasa;</i> <i>Pemilihan Bahasa;</i> <i>Pembentuk Mental</i> <i>Kepribadian.</i>	

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan revolusi dalam berbagai aspek kehidupan kita terutama dalam beberapa dekade terakhir, kita telah menyaksikan perkembangan pesat dalam perangkat keras dan perangkat

lunak komputer, konektivitas internet yang lebih cepat, serta transformasi dalam cara kita berkomunikasi, bekerja, dan mengakses informasi, Ini telah mengubah dunia menjadi lebih terhubung dan terintegrasi daripada sebelumnya.

Salah satu aspek utama dari perkembangan teknologi informasi adalah kemampuan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data dengan tingkat akurasi dan kecepatan yang sebelumnya tidak mungkin. Ini telah membuka pintu bagi inovasi seperti kecerdasan buatan, analitik data canggih, dan pemahaman yang lebih dalam tentang pola perilaku manusia. Selain itu, teknologi informasi juga telah merombak cara bisnis dan organisasi beroperasi, memungkinkan mereka untuk dapat meningkatkan efisiensi, meningkatkan produktivitas, dan berinovasi dalam layanan dan juga produk yang mereka tawarkan. Dengan terus berkembangnya teknologi informasi, kita dapat mengantisipasi perkembangan yang lebih menarik dan potensial dalam berbagai sektor, dari kesehatan hingga transportasi, yang akan terus membentuk masa depan kita.

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah lanskap industri pariwisata secara substansial. Salah satu aspek paling mencolok adalah pergeseran besar-besaran dari proses pemesanan tiket konvensional menuju platform online yang efisien dan mudah diakses. Wisatawan kini dapat dengan cepat dan nyaman memesan tiket pesawat, akomodasi, atau paket liburan dengan hanya menekan beberapa tombol pada aplikasi seluler atau situs web. Ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan, tetapi juga memungkinkan perusahaan pariwisata untuk memperluas jangkauan global mereka dan menjaring pelanggan dari berbagai belahan dunia. Selain itu, teknologi informasi juga telah menghadirkan pengalaman yang lebih personal dan terhubung bagi wisatawan melalui fitur-fitur seperti rekomendasi berdasarkan preferensi, ulasan pelanggan real-time, dan panduan digital yang memungkinkan wisatawan untuk menjelajahi destinasi dengan lebih baik.

Pemanfaatan teknologi informasi di industri pariwisata telah membawa revolusi signifikan dalam cara perusahaan pariwisata beroperasi dan interaksi dengan pelanggan. Salah satu aspek utama dari perkembangan ini adalah penggunaan platform pemesanan online, aplikasi seluler, dan situs web yang memungkinkan wisatawan untuk dengan mudah mencari, membandingkan, dan memesan tiket perjalanan, akomodasi, serta berbagai layanan pariwisata lainnya. Ini telah meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi agen perjalanan fisik, dan memberikan akses yang lebih cepat dan mudah ke informasi penting seperti harga, ketersediaan,

dan ulasan pelanggan. Industri pariwisata Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dan juga menjadi pendorong utama pertumbuhan sektor ini dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu perkembangan paling mencolok adalah peningkatan signifikan dalam aksesibilitas dan kemudahan pemesanan tiket dan akomodasi wisata. Aplikasi seluler, situs web, dan platform pemesanan online telah menghadirkan cara yang lebih praktis dan efisien bagi wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka.

Salah satu kota besar Indonesia telah menggunakan teknologi informasi dalam sektor pariwisatanya, kota tersebut adalah kota Surabaya. Pemerintah kota Surabaya telah berupaya dalam memaksimalkan sektor pariwisata dengan menggunakan teknologi informasi dalam pemesanan tiket wisata, dalam hal ini pemerintah kota Surabaya membuat sebuah *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> yang berguna dalam proses pemesanan tiket wisata untuk destinasi wisata yang di kelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata (Disbudporapar) Kota Surabaya.

Website <https://tiketwisata.surabaya.go.id> adalah platform pemesanan tiket wisata yang eksklusif dan inovatif yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dengan visi untuk mempromosikan potensi pariwisata Surabaya dan memberikan pengalaman wisata yang lebih mudah bagi pengunjung, situs web ini menjadi sumber informasi utama tentang atraksi wisata, pameran, dan acara-acara kota. *Website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> menawarkan berbagai jenis tiket wisata, termasuk tiket masuk ke museum, taman rekreasi, dan acara-acara khusus, semuanya dapat diakses dengan mudah melalui platform online ini. Dengan antarmuka yang *user-friendly* dan berbagai informasi terkini, situs web ini bertujuan untuk memfasilitasi wisatawan yang ingin mengeksplorasi kekayaan budaya, sejarah, dan hiburan yang ditawarkan oleh Surabaya.

Selain memudahkan wisatawan dalam merencanakan kunjungan mereka, *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> juga mendukung inisiatif pemerintah setempat untuk mengembangkan potensi pariwisata kota. Melalui platform ini, Pemerintah Kota Surabaya dapat memantau minat dan partisipasi wisatawan dalam berbagai atraksi wisata, mengidentifikasi tren kunjungan, dan mengambil tindakan proaktif untuk dapat meningkatkan pengalaman wisata di kota ini. Dengan demikian,

website <https://tiketwisata.surabaya.go.id> bukan hanya merupakan alat untuk wisatawan tetapi juga menjadi alat penting dalam mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan dan berdaya saing di Surabaya. Objek wisata yang dapat melakukan pemesanan melalui website <https://tiketwisata.surabaya.go.id> antara lain Taman Hiburan Pantai Kenjeran, Museum Sepuluh November, Museum Dr. Soetomo, Museum Olahraga, Balai Budaya Komplek Balai Pemuda, Bus Surabaya Sightseeing and City Tour (SSCT), Wisata Perahu, Rumah Kelahiran Bung Karno, Museum Sepuluh Nopember, dan Monumen Tugu Pahlawan. Bagi para wisatawan yang akan berkunjung ke salah satu destinasi tersebut juga perlu mengunjungi website <https://tiketwisata.surabaya.go.id> setelah itu wisatawan harus memilih destinasi mana yang akan di kunjungi lalu memilih hari kunjungan dan jam kunjungan, setelah itu wisatawan akan mengisi form pemesanan tiket yang berisi kewarganegaraan, nama lengkap, No. HP, jumlah orang, email, serta memilih metode pembayaran. Dalam metode pembayaran wisatawan dapat memilih antara tunai dan QRIS, lalu tekan "pesan tiket" dan unduh tiket untuk di scan di lokasi wisata.

Dalam website <https://tiketwisata.surabaya.go.id> terdapat salah satu objek wisata yang terkenal yaitu Taman Hiburan Pantai Kenjeran atau dapat disebut Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Taman Hiburan Pantai Kenjeran adalah salah satu destinasi wisata populer yang terletak di Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Taman ini menawarkan berbagai hiburan dan rekreasi bagi pengunjung dari berbagai kalangan. Dengan suasana pantai yang indah dan beragam atraksi yang menarik, Pantai Kenjeran telah menjadi tempat favorit untuk berlibur bersama keluarga dan teman-teman. Dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran diharapkan dapat membantu dalam proses pemesanan sehingga lebih efisien namun kendala yang tidak terduga dapat saja muncul sehingga mempersulit pengelola Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Penelitian ini dilakukan karena penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket wisata merupakan hal baru di kota Surabaya yang terfokus pada salah satu objek wisata yang pemesanan tiketnya perlu mengakses <https://tiketwisata.surabaya.go.id> yaitu Taman

Hiburan Pantai Kenjeran dan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja tantangan yang muncul selama penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran.

II. METODE PENELITIAN

Dalam rangka menjalankan penelitian ini dengan cermat dan sistematis, peneliti telah memutuskan untuk mengadopsi metode penelitian kualitatif. Pemilihan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami konteks, proses, dan makna yang terkandung dalam fenomena yang diteliti dengan lebih mendalam. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi beragam dimensi dan sudut pandang yang mungkin tidak terungkap melalui metode penelitian kuantitatif, sehingga memungkinkan untuk memahami kompleksitas dan keragaman dalam pengalaman, persepsi, dan tindakan subjek penelitian. Dalam implementasinya, metode kualitatif ini melibatkan penggunaan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis teks. Melalui wawancara mendalam, peneliti dapat mendapatkan wawasan yang kaya dan terperinci tentang pemikiran, perasaan, dan pengalaman responden terkait fenomena yang diteliti. Sementara itu, observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika interaksi dan konteks di dalam situasi nyata, sedangkan analisis teks memungkinkan untuk membedah dan memahami makna yang terkandung dalam dokumen, catatan lapangan, atau materi tertulis lainnya yang relevan. Dengan menggabungkan pendekatan ini, peneliti dapat menghasilkan pemahaman yang lebih holistik dan mendalam tentang fenomena yang menjadi fokus penelitian.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Taman Hiburan Pantai Kenjeran yang beralamat di Jl. Jl. Pantai Lama Kenjeran No. 1, Kenjeran, Kec. Bulak, Surabaya, Jawa Timur 60123. Peneliti memilih lokasi ini karena Taman Hiburan Pantai Kenjeran merupakan objek wisata yang terkenal di Kota Surabaya dan sebuah wisata yang dapat dikunjungi oleh berbagai kalangan mulai dari anak-anak hingga dewasa serta penggunaan teknologi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran baru saja di terapkan sehingga peneliti ingin mengetahui apa saja tantangan yang muncul pada penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket.

Wawancara akan dilakukan dengan informan untuk teknik penentuan informan pada

penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2012, h 54). Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait penggunaan teknologi informasi dalam proses pemesanan tiket. Informan yang yaitu para pengelola Taman Hiburan Pantai Kenjeran yang secara langsung berkaitan dengan pemesanan tiket. Pertanyaan akan difokuskan pada tantangan apa saja yang muncul selama penggunaan teknologi informasi dalam proses pemesanan tiket.

Data observasi akan didapatkan dari peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket online di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Pengamatan akan mencakup waktu yang dibutuhkan untuk transaksi dan segala peristiwa tidak terduga yang terjadi pada saat proses pemesanan tiket online di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Studi literatur akan mencakup jurnal, artikel, dan buku yang relevan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket online di sektor pariwisata secara umum. Data dari literatur akan digunakan untuk mendukung temuan dan juga analisis dalam penelitian ini.

Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah peneliti sendiri, perekam suara, dan kamera. Dalam penelitian ini, peneliti akan secara aktif terlibat dalam proses pengumpulan data menggunakan instrumen yang telah dirancang dan disusun secara khusus oleh peneliti sendiri. Dengan demikian, peneliti memiliki kendali penuh terhadap instrumen tersebut, memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kerangka penelitian dan memberikan wawasan yang mendalam terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada saat peneliti melakukan observasi di lapangan, peneliti mendapatkan tiket masuk untuk ke Taman hiburan Pantai Kenjeran

bahwa tidak terlalu ramai pengunjung yang mengantre atau berada di sekitar area loket tiket tersebut. Dalam tahap awal observasi, peneliti memperhatikan beberapa hal menarik di lingkungan tersebut. Selain meneliti pola perilaku pengunjung selama pemesanan tiket berlangsung di loket Taman Hiburan Pantai Kenjeran, peneliti juga menemukan beberapa poster yang memberikan panduan langkah demi langkah tentang cara memesan tiket melalui *website*. Poster-poster tersebut bertujuan memberikan informasi kepada pengunjung tentang cara yang efisien untuk merencanakan kunjungan mereka ke tempat wisata tersebut. Selain itu, peneliti juga menemukan barcode yang tersebar di sekitar lokasi, yang ternyata memiliki fungsi untuk dapat mengakses langsung situs web <https://tiketwisata.surabaya.go.id>. Dengan adanya barcode ini, pengunjung dapat dengan mudah melakukan pemesanan tiket secara online, memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien dalam merencanakan kunjungan mereka.

Dengan adanya barcode yang tersedia di beberapa titik, seperti di depan loket 1 dan loket 2 di Taman Hiburan Pantai Kenjeran, para pengunjung diharapkan dapat dengan lebih mudah melakukan pemesanan tiket. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada pengunjung dalam memperoleh tiket masuk ke Taman Hiburan Pantai Kenjeran tersebut, meminimalkan waktu antrean, dan juga meningkatkan pengalaman keseluruhan pengunjung saat berkunjung. Dengan memindai barcode yang tersedia, pengunjung dapat langsung mengakses sistem pemesanan secara online atau menuju loket yang terbuka untuk melakukan transaksi dengan lebih efisien. Di depan loket, tidak hanya terdapat barcode tersebar di beberapa titik, tetapi juga alat pengukur tinggi badan yang disediakan oleh pengelola. Alat tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa anak-anak dengan tinggi badan lebih dari 85 cm akan dikenakan biaya penuh. Dengan demikian, pengunjung dapat dengan mudah mengetahui apakah anak mereka memenuhi syarat untuk pembayaran yang disesuaikan dengan tinggi badan mereka.

Saat observasi dilakukan, peneliti menemukan bahwa banyak pengunjung memerlukan bantuan dari para petugas yang berjaga di lokasi, disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk memesan tiket

melalui website yang disediakan. Kesulitan ini tampaknya bersumber dari beberapa faktor, termasuk kurangnya pemahaman terhadap teknologi, antarmuka pengguna yang mungkin kurang intuitif, serta minimnya informasi atau panduan yang jelas mengenai proses pemesanan tiket. Pengunjung yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi seringkali merasa bingung dan cemas ketika dihadapkan dengan tugas yang tampak sederhana bagi sebagian orang namun rumit bagi mereka. Akibatnya, mereka terpaksa mencari bantuan dari petugas yang berjaga untuk memastikan mereka dapat menyelesaikan pemesanan tiket dengan benar. Hal ini menunjukkan pentingnya penyediaan panduan yang lebih jelas dan *user-friendly* serta mungkin perlunya pelatihan atau pendampingan lebih lanjut bagi pengunjung yang kurang terbiasa dengan sistem pemesanan *online*. Penemuan ini menyoroti kebutuhan akan perbaikan dalam sistem pemesanan tiket *online* untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses bagi semua kalangan pengunjung.

Pada hari berikutnya peneliti melakukan pengamatan terhadap perilaku pengunjung saat memesan tiket melalui *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id>. Peneliti juga mencatat semua informasi yang diperlukan oleh pengunjung untuk berhasil memesan tiket, termasuk persyaratan yang harus dipenuhi, seperti informasi pribadi, metode pembayaran yang diterima, dan prosedur pengambilan tiket setelah pembelian selesai. Dengan memperhatikan detail-detail ini, para peneliti berusaha untuk memahami secara mendalam bagaimana pengalaman pengguna dapat ditingkatkan dan proses pembelian tiket dapat disempurnakan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Di dalam *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id>, terdapat hal yang harus dilakukan oleh pengunjung, yaitu mengisi formulir. Hal ini menjadi perhatian penting bagi para pengunjung Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Dalam formulir tersebut, pengunjung diminta untuk mencantumkan informasi seperti kewarganegaraan, nama lengkap, nomor HP, jumlah orang yang akan berkunjung, alamat email, serta memilih metode pembayaran yang diinginkan diantaranya tunai atau dapat melakukan pembayaran dengan scan *QRIS m-banking/e-Wallet*. Peneliti melanjutkan ke tahap wawancara,

peneliti mendekati para pemangku kepentingan yang berkaitan selama proses pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Pada kesempatan ini, peneliti berkesempatan untuk melakukan wawancara langsung dengan dua orang portir dan dua orang penjaga loket yang terlibat secara langsung dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran.

Pada kesempatan wawancara dengan para pemangku kepentingan, dalam wawancara dengan para pemangku kepentingan mereka memberikan gambaran yang sangat berguna tentang berbagai masalah yang dihadapi selama penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Dari wawancara tersebut, terungkap bahwa salah satu kesulitan utama yang dihadapi selama penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran adalah keterbatasan aksesibilitas teknologi. Banyak pengunjung, terutama yang berasal dari tidak terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam menggunakan platform pemesanan online yang tersedia. Ini menimbulkan hambatan signifikan dalam memperoleh tiket secara efisien, memperlambat proses masuk ke Taman Hiburan Pantai Kenjeran, dan pemangku kepentingan menjelaskan bahwa kendala yang paling sering dihadapi pengunjung saat memesan tiket adalah: Beberapa pengunjung mengalami kesulitan mengakses *website* pemesanan tiket, terutama pada saat *peak season*. Hal ini dapat disebabkan oleh *traffic* yang tinggi atau karena *website* yang *down*.

1. Beberapa pengunjung merasa bahwa proses pemesanan tiket terlalu rumit dan memakan waktu lama. Hal ini dapat disebabkan oleh desain *website* yang tidak *user-friendly* atau karena sistem yang tidak responsif.
2. Beberapa pengunjung, terutama yang berasal dari kalangan lansia, tidak terbiasa menggunakan teknologi dan mengalami kesulitan untuk memesan tiket secara online.

Para pemangku kepentingan mengatakan bahwa sering ada keluhan dari pengunjung terkait dengan sistem pemesanan tiket. Keluhan-keluhan tersebut antara lain:

1. *Website* sering eror
2. Proses pemesanan tiket lama dan rumit

3. Kurangnya informasi yang tersedia di *website*
4. Kesulitan memilih jenis tiket yang sesuai
5. Ketidakmampuan menggunakan teknologi

Selain itu, para pemangku kepentingan juga menambahkan terkadang muncul masalah-masalah teknis dalam platform pemesanan yang dapat menyulitkan pengguna. Permasalahan seperti keterbatasan kapasitas server, antarmuka yang rumit, atau kurangnya dukungan pelanggan yang memadai dan juga terkadang muncul masalah terkait pembayaran menggunakan metode *QRIS*, permasalahan ini terjadi dikarenakan koneksi internet pengunjung yang kurang baik dan juga bisa dikarenakan server dari *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id> yang mengalami gangguan. Meskipun pembayaran menggunakan metode *QRIS* ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran dan mengurangi waktu antrean, terkadang muncul permasalahan seperti jaringan internet yang kurang baik. Hal ini menyebabkan mereka memerlukan bantuan dari petugas, yang pada akhirnya justru mengurangi efisiensi penggunaan teknologi informasi.

B. Pembahasan

Taman Hiburan Pantai Kenjeran, sebagai salah satu destinasi wisata populer di Surabaya, telah mengambil langkah maju dengan mengadopsi sistem pemesanan tiket online. Sistem ini bisa diakses melalui *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id>. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi para pengunjung, sehingga mereka bisa menikmati fasilitas yang ada dengan lebih mudah dan praktis. Penggunaan teknologi dalam proses pemesanan ini tidak hanya mempercepat waktu pembelian tiket, tetapi juga membantu pengelola dalam mengatur arus pengunjung secara lebih efektif. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat mengurangi antrean panjang di loket, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung, dan juga mendukung upaya digitalisasi pariwisata di Surabaya.

Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, implementasi teknologi informasi ini tidak berjalan tanpa hambatan. Beberapa kendala signifikan ditemukan, yang utamanya terbagi menjadi tiga aspek utama: kapasitas server dan kinerja sistem, *user experience*, dan sistem pembayaran *QRIS*. Kapasitas server

yang sering tidak mampu menampung lonjakan pengguna menyebabkan situs dan *website* mengalami down, yang mengganggu proses pemesanan. Selain itu, desain *user interface* yang kurang intuitif dan *user-friendly* mengakibatkan banyak pengunjung merasa kesulitan saat melakukan pemesanan tiket secara online. Terakhir, integrasi dengan sistem pembayaran *QRIS* juga menjadi tantangan, karena masih banyak pengunjung yang mengalami kesulitan dalam proses transaksi, baik karena keterbatasan pengetahuan teknis maupun masalah teknis pada sistem itu sendiri. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa meskipun adopsi teknologi dapat membawa banyak manfaat, namun diperlukan perbaikan dan juga penyesuaian berkelanjutan untuk mencapai efektivitas yang diharapkan.

1. Kapasitas Server dan Kinerja Sistem

Pada musim liburan atau akhir pekan, ketika jumlah pengunjung meningkat drastis, *website* sering mengalami kelambatan akses, bahkan crash. Hal ini menyebabkan frustrasi bagi pengunjung yang ingin membeli tiket dan dapat berakibat pada hilangnya potensi pendapatan bagi Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Dampak dari ketidakmampuan sistem untuk menangani lonjakan trafik dapat merusak reputasi Taman Hiburan Pantai Kenjeran dan memicu ulasan negatif dari pengunjung. Pengunjung kerap mengalami kesulitan dalam mengakses *website*, seperti error page, blank page, atau koneksi yang terputus. Gangguan teknis ini dapat menghambat proses pemesanan tiket dan mengganggu kenyamanan pengunjung. Dampak dari gangguan teknis yang berkelanjutan dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan pengunjung terhadap sistem pemesanan online dan mendorong mereka untuk kembali ke metode pemesanan konvensional.

Saat terjadi lonjakan pengguna yang mencoba memesan tiket secara bersamaan, sistem sering kali menjadi tidak responsif, lambat dalam memproses permintaan, dan bahkan mengalami *crash*. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan antrean panjang di loket tiket. Dampak dari responsivitas sistem yang buruk dapat menimbulkan kekecewaan dan frustrasi bagi pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki waktu terbatas.

2. *User Experience* dan Kemudahan Penggunaan

Tata letak *website* yang membingungkan, navigasi yang rumit, dan ikon yang tidak jelas dapat membuat pengunjung kesulitan dalam memahami cara penggunaan sistem pemesanan online. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan waktu pemesanan yang lama. Dampak dari *user experience* yang buruk dapat berakibat pada konversi yang rendah dan hilangnya potensi pendapatan. Pengunjung harus melalui beberapa langkah yang berbelit-belit untuk menyelesaikan proses pemesanan tiket, seperti mengisi formulir yang panjang, memilih berbagai opsi, dan mengikuti instruksi yang tidak jelas. Hal ini dapat membuat pengunjung enggan untuk menggunakan sistem pemesanan online dan memilih metode lain. Dampak dari proses pemesanan yang rumit dapat menyebabkan antrean panjang di loket tiket dan waktu tunggu yang lama bagi pengunjung.

Tidak tersedianya panduan dan tutorial yang jelas dan mudah diakses dapat membantu pengunjung memahami cara penggunaan sistem pemesanan online dan menyelesaikan proses pembelian tiket dengan mudah. Kurangnya panduan dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi bagi pengunjung. Dampak dari kurangnya panduan dan tutorial dapat berakibat pada konversi yang rendah dan hilangnya potensi pendapatan.

3. Sistem Pembayaran QRIS

Pengunjung sering mengalami kegagalan transaksi QRIS, seperti transaksi yang tidak terproses, dan proses yang lambat. Hal ini dapat menimbulkan antrean panjang di loket pembayaran dan waktu tunggu yang lama bagi pengunjung. Dampak dari gangguan transaksi QRIS dapat menyebabkan kekecewaan dan frustrasi bagi pengunjung, serta merusak reputasi Taman Hiburan Pantai Kenjeran sebagai destinasi wisata modern.

4. Kurangnya Edukasi dan Sosialisasi

Banyak pengunjung yang tidak familiar dengan pemesanan tiket melalui *website*. Akibat kurangnya pengetahuan pengguna dapat menyebabkan antrean panjang di loket pembayaran dan waktu tunggu yang

lama. Hal ini dapat menimbulkan kekecewaan dan frustrasi bagi pengunjung, terutama pada saat peak season. Solusi yang dapat diberikan oleh penulis untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pemesanan tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Antara lain sebagai berikut:

a) Meningkatkan Kapasitas Server

Melakukan upgrade infrastruktur server untuk meningkatkan kapasitas dan stabilitas sistem. Hal ini dapat memastikan sistem dapat menangani lonjakan trafik dan juga memberikan performa yang stabil.

b) Memantau Kinerja Sistem

Menerapkan sistem monitoring dan analisis untuk memantau kinerja sistem secara real-time, mengidentifikasi potensi masalah, dan juga melakukan tindakan pencegahan sebelum terjadi gangguan.

c) Menyederhanakan Antarmuka Pengguna

Mendesain ulang *website* dengan antarmuka pengguna yang lebih intuitif, mudah dinavigasi, dan menggunakan ikon yang jelas. Hal ini dapat membantu pengunjung memahami cara penggunaan sistem pemesanan online dengan mudah.

d) Mempermudah Proses Pemesanan

Menyederhanakan proses pemesanan tiket dengan mengurangi jumlah langkah yang diperlukan, menyediakan alur pemesanan yang jelas, dan menawarkan opsi pembayaran yang beragam.

e) Menyediakan Panduan dan Tutorial

Membuat panduan dan tutorial yang mudah diakses dan informatif untuk membantu pengunjung memahami cara penggunaan sistem pemesanan online dan menyelesaikan proses pembelian tiket.

f) Meningkatkan Stabilitas Sistem QRIS

Meningkatkan stabilitas sistem layanan QRIS dan memastikan kelancaran transaksi. Hal ini dapat meminimalisir kegagalan transaksi dan waktu tunggu yang lama.

g) Meningkatkan Edukasi dan Sosialisasi

Melakukan edukasi dan sosialisasi kepada pengunjung tentang cara penggunaan QRIS dengan aman dan nyaman. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan

dan mendorong penggunaan *QRIS* sebagai metode pembayaran utama.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Taman Hiburan Pantai Kenjeran, sebagai salah satu destinasi wisata populer di Surabaya, telah mengambil langkah maju dengan mengadopsi sistem pemesanan tiket online melalui *website* <https://tiketwisata.surabaya.go.id>. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan pengalaman pengunjung dalam membeli tiket. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, implementasi teknologi informasi ini masih menghadapi beberapa kendala yang signifikan. Tantangan utama terbagi menjadi tiga aspek utama yaitu kapasitas server dan kinerja sistem, *user experience*, dan sistem pembayaran *QRIS*.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu ntuk meningkatkan *website* pemesanan tiket, mempromosikan pemesanan tiket melalui *website*, dan memberikan edukasi kepada pengguna, membuat *interface website* yang *user-friendly* bagi para pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- Arianti Ni Luh Novi, G. S. (2019). Menakar Keraguan Penggunaan QR Code Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 16, No. 2.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Edwin and Chris, *Pemesanan dalam arti umum*, 1999.
- Hamzah, B. Uno dan Nina Lamatenggo.(2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayat. Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kompas, Gramedia.
- Lantip Diat Prasajo dan Rianto (2011). *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media, pp. 110, 174.
- Mashud, M., & Wisda, W. (2019). Aplikasi Chatbot Berbasis Website sebagai Virtual Personal Assistant dalam Pemasaran Properti. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 9(2), 99-107.
- Munir.2009. *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan. Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, M. (2014) *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rizal. 2009. *Perancangan Web Browser*. Bandung: Penerbit Surya Agung.
- Simarmata. Janner. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Simatupang, J., & Sianturi, S. (2019). Perancangan sistem informasi pemesanan tiket bus pada po. Handoyo berbasis online. *Jurnal Intra Tech*, 3(2), 11-25.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. (2021). *Metodologi Peneletian Pendidikan (Kompetesi dan Praktiknya, Edisi Revisi)*. Jakarta.
- Sukmadinata Nana.2017.*Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung : Rosda.
- Suyanto, M (2005). *Pengantar Teknologi Informasi untuk Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Warsita, Bambang. 2008. *Teknologi Pembelajaran Landasan dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yayan Kusmanjar, 2010 *Model Metode Waterfall Dan Kegunaanya Dalam Aplikasi*: penerbit. Yudistira.