

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia memiliki banyak jenis wisata yang menyajikan ragam pesona keindahan alam, budaya, tradisi, kuliner, dan hal-hal unik lainnya yang dapat dinikmati. Salah satu contohnya adalah wisata Gunung Bromo yang berada dalam empat wilayah kabupaten, yakni Kabupaten Probolinggo, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Lumajang, dan Kabupaten Malang yang berada di Provinsi Jawa Timur. Gunung Bromo memiliki keindahan alam yang sangat cantik yang memiliki beberapa destinasi yang disukai oleh banyak wisatawan. Tidak heran upaya yang dilakukan pemerintah setempat khususnya di Kabupaten Probolinggo yang saat ini ingin meningkatkan kualitas layanan dan berbagai pengembangan inovasi terus dilakukan.

Wisata Gunung Bromo yang berada di kabupaten Probolinggo masuk melalui pintu masuk cemorolawang yang berada di desa Ngadisari kecamatan Sukapura. Pintu masuk cemorolawang melayani pembelian tiket secara offline namun juga melayani wisatawan yang sudah *booking* online sebelumnya pada website resmi milik Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Bagi wisatawan yang memiliki tiket online pada saat memasuki pintu masuk Cemorolawang Probolinggo petugas akan melakukan cek konfirmasi pembayaran dengan scan QR Code pada sistem *booking* online. Dari pelayanan yang diberikan oleh petugas wisatawan tentunya memberikan pelayanan yang terbaik. Meski demikian masih terdapat beberapa pengunjung yang masih kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Pihak wisatawan yang merasa kurang puas dengan hasil pelayanan yang diterima sering mengupload atau memviralkan di media sosial sehingga dapat dilihat oleh banyak masyarakat yang mengakibatkan turunnya jumlah wisatawan yang akan menggunakan jasa layanan dari Kabupaten Probolinggo, hal tersebut sangat merugikan pihak penyelenggara wisata setempat. Kepuasan pengunjung yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan wisata.

Dari permasalahan diatas, maka perlu dilakukan survei kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang menjadi tolak ukur untuk menilai dan mengetahui tingkat kualitas sebuah layanan pada wisatawan Gunung Bromo yang beroperasi di pintu masuk Cemorolawang, maka akan dirancang sebuah aplikasi berbasis web untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang ada di wisata Gunung Bromo Probolinggo.

Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan merupakan kegiatan pengukuran secara menyeluruh tentang kepuasan wisatawan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak pengelola wisata gunung Bromo di Probolinggo dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah *feedback* atau umpan balik guna memperbaiki serta meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Pada zaman sekarang ini perkembangan teknologi semakin pesat, sehingga dapat mempermudah kegiatan manusia yang salah satunya dengan menggunakan aplikasi berbasis *website*. Dengan menggunakan *website* dapat mempermudah pihak wisatawan untuk mengisi penilaian tingkat kepuasan dan menyampaikan harapan dan masukan secara mudah. Selain itu juga dapat mempermudah pihak pengelola wisata untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada wisata Gunung Bromo di Cemorolawang Probolinggo dengan mudah tanpa harus melakukan survei secara manual. Hal tersebut mendasari penulis untuk membuat sebuah aplikasi berbasis *website* ini yang nantinya dapat menampung *feedback* dari masyarakat dan membantu pihak pengelola wisata dalam menganalisa hingga mengambil keputusan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membuat aplikasi pengukur tingkat kepuasan pelayanan berbasis *web* untuk wisatawan Gunung Bromo di Cemorolawang Probolinggo?
2. Bagaimana hasil kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan wisata Gunung Bromo di Cemorolawang Probolinggo?

3. Bagaimana cara membuat sebuah aplikasi yang dapat membantu pihak pengelola wisata gunung Bromo di Cemorolawang Probolinggo dalam menganalisa dan mengambil keputusan terkait dengan pelayanan wisata?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Aplikasi dibuat untuk mengukur tingkat kepuasan layanan wisata.
2. Menggunakan *platform* aplikasi berupa *website*.
3. Ruang lingkup aplikasi ini yaitu wisatawan Gunung Bromo yang menggunakan layanan dari Kabupaten Probolinggo di pintu masuk Cemorolawang.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuat aplikasi yang mampu membantu pihak pengelola wisata dalam menganalisa dan mengambil keputusan terkait pelayanan yang mereka berikan terhadap wisatawan.
2. Membuat aplikasi yang mampu menampung *feedback* dari wisatawan Gunung Bromo di Kabupaten Probolinggo.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan sebagai pengguna layanan dengan aplikasi berbasis *web*.

### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pengelola wisata dalam mencari informasi yang cepat dan akurat dari banyaknya wisatawan yang berkunjung terkait dengan pelayanan yang diberikan.
2. Dari hasil tugas akhir ini akan menjadi acuan bagi pihak pengelola pelayanan untuk melakukan beberapa perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kepuasan yang diinginkan oleh wisatawan.

3. Aplikasi dapat mempermudah wisatawan untuk memberikan penilaian pelayanan serta harapan dan masukan kepada wisata Gunung Bromo di Cemorolawang Probolinggo, sehingga penyampaian mengenai kepuasan, harapan serta masukan dari wisatawan lebih efektif dan efisien.