

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari pada era sekarang ini. Perkembangan teknologi juga berperan sangat penting dalam kehidupan manusia. Selain untuk mengolah data dan menyimpan data, teknologi juga berguna untuk mendukung penerapan dan pemanfaatan untuk perkembangan suatu wilayah. Salah satu bidang teknologi yang mengalami perkembangan yaitu dalam bidang internet. Telah banyak sektor yang menerapkan teknologi ini untuk memudahkan pekerjaan manusia termasuk memperbaiki tatanan suatu wilayah dan membantu memperbaiki layanan, fasilitas, atau hal lain dari pihak yang memberikan fasilitas pengaduan. Tak jarang berbagai pihak yang memberikan fasilitas membutuhkan suatu wadah untuk menampung segala keluhan dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat umum. Penyampaian pengaduan yang mulanya dengan cara menulis lalu memasukkan ke dalam kotak pengaduan telah berganti menjadi lebih mudah dan efisien dengan adanya perkembangan teknologi. Pengaduan secara online menggunakan internet menjadi suatu hal yang tidak asing pada masa sekarang ini. Selain itu, di masa pandemi Covid 19 ini, masyarakat dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang serba digital salah satunya yaitu dalam bidang pengaduan masyarakat

Seiring berjalannya waktu semakin banyak pula informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satunya adalah informasi tentang lokasi baru yang dibangun dengan tujuan untuk memenuhi sarana dan prasarana yang memadai. Salah satunya yaitu sektor wisata. Wisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Akan tetapi masyarakat lebih banyak mengetahui objek wisata yang terkenal untuk dikunjungi seperti Bali maupun Nusa Tenggara sebagai salah satu contoh tempat wisata yang terkenal. Padahal banyak wisata indah, bagus dan tidak memerlukan banyak biaya yang dapat dikunjungi.

Akan tetapi informasi mengenai tempat wisata di beberapa Kota di Indonesia hanya berupa website dan brosur. Namun informasi-informasi tersebut kadang tidak cukup, karena suatu objek wisata akan lebih menarik jika masyarakat dapat melihat dan mengamati langsung objek wisata tersebut. Hal itu terjadi karena kurang dukungan sarana informasi yang lengkap mengenai detail objek wisata tersebut.

Dengan perkembangan dari tempat dari berbagai wilayah dan pengaduan yang belum bisa ditangani langsung oleh pihak penerima pengaduan, maka akan dibuatkan sebuah aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* berbasis android dan aplikasi Wisata Augmented Reality. Dengan dibuatkan aplikasi tersebut, akan muncul sebuah permasalahan baru tentang pengelolaan dan pemeliharaan data pada aplikasi tersebut. Selain itu belum ada aplikasi lanjutan yang berperan untuk melakukan pengelolaan pengaduan dari masyarakat kepada pihak penerima pengaduan

Dengan adanya permasalahan tersebut, dibutuhkan suatu sistem yang berperan mengelola data dari aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* berbasis android dan aplikasi Wisata Augmented Reality. Adapun *platform* yang digunakan untuk dapat membangun sistem tersebut adalah berbasis web. Sistem tersebut nantinya akan digunakan oleh pihak penerima pengaduan terkait dan admin. Untuk dapat menghubungkan *platform* android dan website nantinya dibutuhkan sebuah *web service*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diambil dalam tugas akhir ini adalah:

- a. Bagaimana merancang *Website* yang mampu menyediakan informasi data aplikasi *Smartapps* dan mampu mengelola pengaduan dari masyarakat umum kepada penerima pengaduan?
- b. Bagaimana mengimplementasikan *Website* yang mampu menyediakan informasi data yang sesuai dengan *Smartapps* dan *Website* untuk mengelola pengaduan dari masyarakat kepada penerima?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. *Website* pengelolaan data ini dibuat sesuai dengan kebutuhan dari aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* berbasis android.
- b. *Website* ini menggunakan data dari pengguna android sebagai bahan pengujian.
- c. *Website* ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP.
- d. *Website* ini dikelola oleh admin dan pihak penerima pengaduan yang terdaftar sebagai user.
- e. Lingkup objek studi terbatas pada tempat yang ditambahkan oleh pengguna android.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. Membuat *Website* yang mampu mengelola data aplikasi *Smartapps* dan mampu mengelola pengaduan masyarakat kepada pihak penerima pengaduan untuk dapat ditanggapi.
- b. Mengimplementasikan *Website* pengelolaan data untuk *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* serta mampu mengelola pengaduan masyarakat kepada pihak terkait.

1.5 Manfaat

Manfaat yang di dapat dari penelitian tugas akhir ini adalah :

- a. Mampu menyediakan informasi untuk digunakan aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint*.
- b. Memberikan wadah untuk melakukan pengelolaan data pengaduan secara langsung dari aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* kepada pihak penerima pengaduan terkait.
- c. Mampu melakukan validasi data lokasi yang ditambahkan oleh pengguna aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* oleh admin.
- d. Memberikan kemudahan untuk pengelolaan dan pemeliharaan data yang sudah terintegrasi pada aplikasi *Smartapps Maps* dan *E-Complaint* berbasis android.