

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, dimasa pandemi *Covid19* 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 pada beberapa Kota diIndonesia 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 adanya permasalahan tersebut, maka penulis mendapatkan ide untuk membuat suatu aplikasi berbasis android yang menggabungkan dua fungsi yaitu sebagai *Maps* dan *E-Complaint*. Aplikasi ini dibuat dengan harapan masyarakat dapat lebih mudah untuk mengakses suatu informasi dari lokasi yang ada pada wilayahnya dan juga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada penerima pengaduan secara mudah dan cepat. Tak hanya mengakses informasi lokasi, masyarakat juga dapat melakukan penambahan data lokasi sesuai dengan kategori yang ada pada aplikasi. Aplikasi ini diberi nama “SmartApps”. Untuk mempermudah pemeliharaan aplikasi, nantinya aplikasi akan dihubungkan juga dengan *website* yang berperan sebagai *web service*. Selain untuk mengelola data aplikasi, *website* nantinya akan digunakan oleh pihak penerima pengaduan untuk melakukan penindaklanjutan dari berbagai pengaduan yang telah diterima.

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan aplikasi yang mampu menyediakan informasi data lokasi?
- b. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan aplikasi yang mampu menyediakan fasilitas untuk menyampaikan pengaduan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

- a. Aplikasi ini dapat menampilkan daftar suatu tempat yang disertai dengan beberapa informasi terkait tempat dengan kategori tempat wisata, pasar swalayan, rumah sakit dan polisi sektor.
- b. Aplikasi ini dapat terhubung dengan *Google Maps*.
- c. User dapat menambahkan suatu tempat ataupun lokasi pada aplikasi yang nantinya akan diverifikasi oleh admin.
- d. Aplikasi dapat menerima pengaduan dari pengguna dan akan disampaikan kepada penerima pengaduan yang telah mendaftar kepada admin.
- e. Aplikasi dilengkapi dengan *Website* sebagai pengelola data.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. Dapat membuat dan mengimplementasikan aplikasi yang mampu menyediakan informasi data lokasi sesuai dengan kategori.
- b. Dapat membuat dan mengimplementasikan aplikasi yang mampu memfasilitasi pengguna melakukan pengaduan.

1.5 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. Memberi informasi terkait lokasi dengan kategori tempat wisata, pasar swalayan, polisi sektor ataupun rumah sakit kepada pengguna.
- b. Memberikan wadah untuk pengguna agar dapat melakukan pengaduan kepada pihak yang penerima pengaduan terkait yang nantinya akan ditujukan melalui *website*.
- c. Memberikan wadah bagi pengguna untuk menambahkan suatu lokasi baru beserta informasi dari lokasi tersebut.