

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan sosial di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga pertengahan tahun 2025 jumlah perjalanan wisatawan nusantara telah melampaui 100 juta perjalanan, dengan Pulau Jawa memberikan kontribusi terbesar terhadap mobilitas tersebut [1], [2]. Tingginya aktivitas wisata domestik ini menunjukkan bahwa pariwisata tidak hanya berfungsi sebagai sektor pendukung, tetapi juga berperan sebagai penggerak ekonomi melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, serta penguatan ekonomi lokal, khususnya di daerah dengan potensi wisata berbasis budaya dan alam [3], [4].

Salah satu pendekatan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian nasional adalah melalui pemanfaatan teknologi digital. Berbagai studi menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu memperluas jangkauan promosi destinasi, meningkatkan kualitas layanan informasi, serta mendukung pengambilan keputusan wisatawan secara lebih efektif [5]. Digitalisasi juga memungkinkan destinasi wisata untuk menjangkau wisatawan secara lebih luas dengan biaya yang relatif lebih efisien dibandingkan metode promosi konvensional [6].

Namun demikian, tingkat adopsi teknologi dalam sektor pariwisata Indonesia masih tergolong rendah, terutama pada destinasi berskala kecil seperti desa wisata. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa banyak destinasi di tingkat desa masih mengandalkan media informasi statis atau komunikasi manual, sehingga informasi pariwisata sering kali tidak terkelola secara optimal, sulit diperbarui, dan kurang responsif terhadap kebutuhan wisatawan [7]. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya visibilitas destinasi serta rendahnya kualitas pengalaman informasi yang diterima pengunjung.

Oleh karena itu, diperlukan upaya konkret untuk mendorong peningkatan adopsi teknologi sebagai bagian dari pengelolaan dan promosi pariwisata di tingkat lokal. Penerapan teknologi yang tepat diharapkan dapat menjembatani kesenjangan informasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta mendukung pengembangan pariwisata yang lebih inklusif dan berkelanjutan [8].

Salah satu solusi yang dinilai relevan untuk mendorong pemanfaatan teknologi tersebut adalah pengembangan *chatbot* sebagai media penyedia informasi pariwisata. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *chatbot* mampu menyajikan informasi secara interaktif, konsisten, dan mudah diakses melalui antarmuka digital, sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memperoleh informasi wisata [9], [10]. Integrasi *chatbot* ke dalam situs web pariwisata juga berpotensi mengubah peran situs web dari media informasi pasif menjadi layanan digital yang responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, pengembangan *chatbot* diterapkan pada Desa Pete dengan mengintegrasikannya ke dalam situs web Kecamatan Tigaraksa. Pendekatan ini dipilih sebagai solusi yang realistik untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas layanan informasi pariwisata desa melalui infrastruktur digital yang telah tersedia, sekaligus mendorong peningkatan adopsi teknologi dalam pengelolaan pariwisata di tingkat lokal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pelaksanaan penelitian ini memiliki kaitan erat dengan upaya meningkatkan kesiapan dan kemampuan masyarakat desa dalam menghadapi perkembangan teknologi, khususnya dalam sektor pariwisata. Melalui penelitian ini, dilakukan penerapan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan untuk menjawab kebutuhan nyata di lapangan, yaitu bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk memperluas paparan potensi wisata di Desa Pete.

Penelitian ini juga menjadi bagian dari implementasi kurikulum yang mendorong mahasiswa untuk berkontribusi langsung dalam pengembangan masyarakat melalui inovasi berbasis teknologi. Dengan fokus pada peningkatan

pemanfaatan teknologi informasi dalam promosi wisata, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi nyata dalam memperkenalkan potensi wisata Desa Pete kepada masyarakat luas serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui sektor pariwisata digital. Berikut adalah rumusan masalah yang dibuat.

1. Bagaimana merancang *chatbot* sebagai sistem informasi pariwisata digital untuk Desa Wisata Pete, Tigaraksa?
2. Bagaimana pemanfaatan *chatbot* berbasis kecerdasan buatan dapat meningkatkan ketersediaan, akurasi, dan relevansi informasi pariwisata pada situs web Desa Wisata Pete?
3. Apa saja tantangan teknis dan keterbatasan sistem yang dihadapi dalam proses perancangan *chatbot* pariwisata di tingkat desa?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Hasil rumusan masalah membentuk tujuan yang akan dicapai selama penelitian dilaksanakan dalam upaya meningkatkan paparan digital terhadap pariwisata Desa Wisata Pete, Tigaraksa. Berikut adalah tujuan penelitian yang akan dicapai.

1. Merancang *chatbot* pariwisata yang terintegrasi dalam situs web Desa Wisata Pete, Kecamatan Tigaraksa, sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan informasi di tingkat desa.
2. Mengembangkan *chatbot* yang mampu meningkatkan informasi pariwisata serta pengetahuan digital Desa Wisata Pete sehingga informasi dapat diakses secara cepat, akurat, dan relevan oleh pengguna.
3. Mengidentifikasi tantangan teknis, keterbatasan sistem, serta kendala implementasi yang muncul selama proses perancangan dan pengembangan *chatbot* pariwisata dalam konteks desa dengan sumber daya yang terbatas.

### 1.4 Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa urgensi yang berhubungan dengan paparan pariwisata nusantara yang dikaitkan dengan teknologi. Berikut adalah pemaparannya:

1. Akses informasi untuk pengunjung yang akan mengunjungi Desa Pete masih sangat terbatas. Informasi yang terbatas membutuhkan paparan teknologi yang lebih tinggi karena pencarian yang sulit mengenai desa.
2. Dorongan transformasi digital tingkat desa yang semakin kuat. Berhubungan dengan situs web yang sudah dibangun di semester sebelumnya, pihak desa ingin memperluas paparan teknologi menjadi lebih canggih.

## 1.5 Luaran Penelitian

Luaran penelitian yang diselenggarakan adalah sebuah *chatbot* di dalam situs web yang secara langsung digunakan oleh Desa Pete Tigaraksa melalui situs web Kecamatan Tigaraksa. Penelitian ini akan disajikan dalam bentuk artikel dengan judul “DESIGNING THE PETE VILLAGE CHATBOT IN TIGARAKSA SUBDISTRICT USING A MEDIUM LANGUAGE MODEL AND RETRIEVAL-AUGMENTED GENERATION ARCHITECTURE” yang kemudian akan dipublikasi ke Jurnal “Journal of Tourism, Heritage & Service Marketing” sebagai salah satu hasil dari pelaksanaan Prostep penelitian sekaligus sebagai syarat kelulusan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi Desa Wisata Pete, Tigaraksa untuk meningkatkan paparan teknologi terhadap pariwisata. Berikut adalah penjelasan terperinci mengenai manfaat secara teoritis dan praktis.

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai perancangan dan implementasi sistem informasi pariwisata berbasis *chatbot* pada lingkungan dengan keterbatasan sumber daya. Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai bagaimana pemilihan model bahasa berukuran menengah serta integrasinya dengan mekanisme pencarian informasi dapat mendukung penyediaan layanan informasi yang akurat, kontekstual, dan berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas literatur terkait penerapan arsitektur conversational system untuk pariwisata desa, yang hingga saat ini masih relatif terbatas dibandingkan studi pada destinasi wisata berskala besar. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada digitalisasi layanan informasi publik, khususnya pada sektor pariwisata berbasis komunitas lokal.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi desa dalam memperluas paparan terhadap teknologi berbasis kecerdasan buatan, khususnya dalam konteks pengembangan pariwisata lokal. *Chatbot* yang dibangun dapat membantu masyarakat dan wisatawan dalam memperoleh informasi mengenai fasilitas, aktivitas, dan berbagai informasi umum tentang desa secara mudah, cepat, dan interaktif. Dengan adanya teknologi ini, desa dapat meningkatkan efisiensi pelayanan informasi sekaligus memperkuat daya tarik pariwisata daerah sebagai bagian dari upaya meningkatkan pariwisata nusantara.

