

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mampu mengubah aspek kehidupan masyarakat yang tradisional menjadi digital dan memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek. Komputer merupakan alat yang membantu manusia dalam melakukan pekerjaan dan merupakan hasil kemajuan teknologi. Selain komputer, terdapat juga internet yang berfungsi sebagai jaringan penghubung antar komputer diseluruh dunia (Anna Tasya & Irawan, 2022).

Dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat ini tidak bisa dipungkiri bahwa banyak aspek dan aktivitas yang dilakukan sangat berhubungan erat dengan internet salah satunya yaitu aktivitas penjualan tiket, banyak sekali tiket yang dijual secara online contohnya tiket penerbangan, tiket seminar, tiket konser, tiket kereta api, tiket *event* dan masih banyak lagi.

Menurut (Hermanto, 2021), suatu acara atau *event* seperti konser grup musik, seminar nasional, pameran seni budaya dan lain-lain, bisa menarik pengunjung dan masyarakat hal ini berpotensi meningkatkan pendapatan ekonomi sebuah daerah, oleh karena itu tiket menjadi kunci utama pada suatu acara atau *event*. Penyelenggara *event* tentu saja membutuhkan waktu dalam pengelolaan pemasaran informasi *event* dan penjualan tiket.

Dalam penjualan tiket secara konvensional, biasanya dilakukan melalui pertemuan antara penjual dan pembeli. Transaksi berlangsung dengan adanya pertemuan langsung untuk menukarkan tiket dengan uang. Ini dilakukan sebelum teknologi internet tersedia (Pratama & Paramita, 2020).

Jika tidak memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka sudah jelas bahwa penyelenggara *event* akan memakan banyak waktu. Selain itu jika pendaftaran ulang disuatu *event* masih dilakukan secara manual menggunakan kertas dan tanda tangan pasti membutuhkan waktu yang lama untuk menulis nama pengunjung dan identitas lainnya. Sehingga pengunjung harus mengatri panjang untuk mendapatkan tiket untuk *event* (Hermanto, 2021).

Disisi lain aksesibilitas dan keamanan juga menjadi tantangan bagi penyelenggara *event*. Jika tiket dijual secara manual hal ini akan membatasi akses masyarakat yang tidak dapat menghadiri tempat penjualan tiket secara langsung, seperti orang yang tinggal jauh atau memiliki masalah mobilitas, sehingga mereka tidak akan mendapatkan tiket secara langsung (Mawaddah, 2021). Begitupun pada keamanan penjualan tiket *event*, faktor keamanan sangat penting, terutama era digital, dimana keamanan harus diimbangi dengan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, pembayaran *e-commerce* tidak menggunakan uang yang berbetuk tunai, koin, atau cek fisik yang ditandatangani untuk menurunkan tingkat penipuan dan kesalahan dalam pengelolaan transaksi secara langsung (Mawaddah, 2021).

Menjadi seorang *Event Organizer* (EO) memiliki banyak tantangan yang harus di hadapi demi kelancaran sebuah *event*, banyak yang harus diperhatikan agar sebuah *event* dapat sukses, salah satunya kerja sama yang erat antar tim serta kualitas sumber daya manusia yang tepat (Arohmi, 2019)

Posisi *volunteer* pada sebuah *event* memiliki peran yang cukup penting di dalam mendukung *event*, sering terjadi kendala dalam mencari *volunteer* yang tepat, sehingga sering membuat kinerja tim pada *event* menjadi lebih berat. *Volunteer* umumnya berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa dan masyarakat yang umumnya belum bekerja (Supangat & Sandani Agista, 2023).

Penyebab sulitnya mencari atau mendapatkan *volunteer* dikarenakan masih minimnya penyebaran informasi atau iklan rekrutasi *volunteer* tersebut. Akan tetapi, seringnya terjadi pada program *volunteer* yang ditawarkan via online tidak dapat dipercaya dan berujung pada penipuan, sehingga seorang *volunteer* harus lebih berhati hati memilih program *volunteer* yang tepat dan dapat dipercaya (Makruf et al., 2023).

Organisasi Satuan Karya Kepramukaan (Saka Kalpataru) Batam yang berada dibawah naungan Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan serta Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Hidup berada di Jl. Ir. Sutami No. 1 Sekupang – Batam, Batam, Riau, Indonesia, dalam penjualan tiket seperti yang pernah terjual yaitu tiket *event* literasi digital

worksop digital marketing, *event* festival budaya, dan masih banyak lagi. Ada jumlah kuota peserta sebagai target penjualan supaya panitia yang menyelenggarakan acara dapat memaksimalkan keuntungan yang didapat pada saat membuat acara. Tetapi ada beberapa kendala yang dialami oleh panitia acara yaitu tiket acara masih dijual secara langsung memakai kertas yang mengakibatkan besarnya biaya yang timbul akibat percetakan tiket, adapun kendala lain yaitu panitia sering menghadapi masalah seperti tiket tidak terjual sesuai target karena kurangnya pengetahuan masyarakat akan acara yang sedang dibuka dan akan diselenggarakan, oleh karena itu pentingnya suatu organisasi mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik untuk memecahkan masalah yang sedang terjadi.

Terdapat lima tahapan dalam *design thinking* yaitu berempati, mendefinisikan, mengidealkan, membuat prototipe, dan menguji. Memahami lima proses *design* ini akan membantu memecahkan masalah kompleks yang akan dihadapi pengguna (Soedewi, 2022).

Dalam membangun dan mengumpulkan ide *design website* sangatlah penting, tentunya hal ini memerlukan metode *design thinking* sebagai wadah dalam pengumpulan ide-ide yang relevan. *Design thinking* merupakan pendekatan inovasi yang berpusat pada manusia yang mengandalkan perangkat perancang sebagai integrasi kebutuhan masyarakat, kemampuan teknisi, dan persyaratan untuk kesuksesan organisasi (Titan et al., 2023).

Dalam perancangan *website* menggunakan metode *Software Development Life Cycle* (SDLC) ini maka pengembangan perangkat lunak akan di bangun secara sistematis dan memiliki kualitas *software* dengan kualitas terbaik karena pada metode ini diproses secara bertahap mulai dari analisis masalah atau kebutuhan, *design software*, pengkodean, pengujian, pengkodean akhir serta pemeliharaan pada *software*. Metode penelitian SDLC akan terus melakukan perbaikan sesuai dengan analisis kebutuhan yang akan datang (Rijanandi et al., 2022).

Berdasarkan ulasan diatas, maka diangkat sebuah penelitian “PERANCANGAN DESIGN THINKING TIKET DAN VOLUNTEER EVENTVOX BERBASIS WEBSITE”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penyelenggara *event* sering mengalami kesulitan mempromosikan dan menjual tiket *event*, dikarenakan masih melakukan promosi secara manual.
2. Sulitnya mencari *volunteer* yang dibutuhkan pada sebuah *event*.
3. Belum adanya *website* untuk mempromosikan serta menjual tiket sekaligus rekrutasi *volunteer*.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari penyebaran masalah, maka perlu adanya batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini tentang perancangan *design thinking website* dan penerapan *E-Ticketing* dan *E-volunteer* dalam pembelian tiket dan penyebaran informasi tentang *volunteer* berbasis *website*.
2. Variabel penelitian yaitu tiket dan *volunteer*. Indikatornya tiket *event* dan *volunteer event*.
3. Objek penelitian di Saka Kalpataru Batam, dan mengambil data terkait penjualan tiket dan penyebaran informasi seputar *event* dan *volunteer*.
4. Wawancara dengan Ibu Ainnayyah Al Fathihah seorang Instruktur Saka Kalpataru Batam.
5. Metode penelitian menggunakan *design thinking* dan *software development life cycle* (SDLC) untuk merancang *website*.
6. Output penelitian menghasilkan *website* bernama Eventvox dengan metode *design thinking*.

1.4. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah diatas, oleh karena itu dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *design thinking* untuk aplikasi tiket *event* dan perekrutan *volunteer*?

2. Bagaimana merancang sebuah website dengan metode *software development life cycle* (SDLC) untuk penjualan tiket *event* dan perekrutan *volunteer*?

1.5. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang *design thinking* untuk aplikasi tiket *event* dan *volunteer*.
2. Website tiket *event* dan *volunteer* dengan metode SDLC.

1.6. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam melakukan perancangan *design thinking* suatu *Website*.
2. Menambah referensi baru mengenai perancangan *design thinking* tiket berbasis *website*.

1.6.2. Manfaat Praktis

Berdasarkan manfaat teoritis diatas, maka penelitian ini mempunyai manfaat praktis sebagai berikut:

1. *Website* ini sangat bermanfaat dalam membantu masyarakat dalam mencari informasi tentang kegiatan atau penjualan tiket *event* dan *volunteer* dan juga mempermudah suatu *event organizer* dalam mempublikasikan dengan detail suatu kegiatan yang akan mereka laksanakan.
2. Pembelian tiket *event* lebih fleksibel karena bisa di lakukan dimanapun dan kapanpun.