

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Efektivitas Aplikasi Lunpia

Berdasarkan hasil temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi Lunpia belum dapat dikatakan efektif. Sehingga saran yang dapat di sampaikan sebagai berikut:

1. System Quality (Kualitas Sistem)

Aplikasi Lunpia memiliki tingkat keandalan yang cukup baik, dengan stabilitas yang relatif tinggi dalam pengoperasiannya. Namun, masih terdapat beberapa bug yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dari segi kemudahan penggunaan, aplikasi ini memiliki antarmuka yang user-friendly dengan navigasi yang intuitif, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses informasi. Efisiensi aplikasi juga dinilai baik karena memiliki performa yang responsif dan tidak terlalu membebani daya baterai maupun kuota internet pengguna. Fleksibilitas aplikasi cukup tinggi karena tersedia di platform Android dan iOS, serta memiliki fitur yang mendukung kebutuhan wisatawan, seperti peta interaktif dan daftar tempat populer.

2. Information Quality (Kualitas Informasi)

Informasi yang disediakan dalam aplikasi Lunpia dinilai cukup akurat dan relevan dengan kebutuhan wisatawan. Sebagian besar informasi mengenai destinasi wisata, acara budaya, dan panduan perjalanan telah disajikan dengan baik dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Namun, pembaruan informasi secara berkala masih perlu ditingkatkan agar pengguna selalu mendapatkan data yang terbaru. Kelengkapan informasi juga sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa detail tambahan yang dapat disertakan untuk memperkaya pengalaman pengguna. Dari segi kejelasan, informasi disusun dengan cara yang sistematis dan mudah dipahami oleh pengguna.

3. Service Quality (Kualitas Layanan)

Aplikasi Lunpia belum memiliki fitur layanan bantuan yang jelas, sehingga pengguna merasa tidak mengetahui cara menghubungi dukungan teknis apabila mengalami kendala. Tidak adanya sistem pengaduan atau layanan bantuan membuat responsivitas dan konsistensi layanan sulit untuk dinilai. Aspek ini perlu mendapat perhatian lebih agar pengguna merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi serta mendapatkan bantuan saat dibutuhkan.

4. Use (Penggunaan)

Penggunaan aplikasi Lunpia cenderung bersifat musiman, dengan peningkatan frekuensi akses pada akhir pekan dan musim liburan ketika wisatawan lebih aktif mencari informasi. Fitur yang paling sering digunakan meliputi informasi mengenai wisata, kuliner, dan penginapan, baik oleh wisatawan maupun agen perjalanan. Namun, tidak semua fitur dimanfaatkan oleh seluruh pengguna, tergantung pada kebutuhan spesifik mereka.

5. Net Benefits (Manfaat Bersih)

Aplikasi Lunpia memberikan manfaat yang cukup besar dalam hal mempermudah wisatawan dalam mencari informasi wisata dan merencanakan perjalanan. Namun, manfaatnya masih lebih terasa bagi individu dibandingkan organisasi atau pelaku industri pariwisata secara lebih luas. Peningkatan efisiensi sudah terlihat dari kemudahan akses terhadap informasi wisata dan fitur peta interaktif yang membantu navigasi. Untuk meningkatkan dampak positifnya, aplikasi ini perlu lebih banyak digunakan dalam skala yang lebih luas, termasuk oleh komunitas dan industri pariwisata secara keseluruhan.

4.1.2 Faktor Ketidakefektifan Aplikasi Lunpia

Berdasarkan hasil penelitian faktor yang menyebabkan ketidakefektifan Aplikasi Lunpia dalam upaya pengembangan pada aplikasi KoncoDolan di Kota Semarang, sehingga saran yang dapat di sampaikan sebagai berikut:

1. Faktor Manusia (People)

Kurangnya kompetensi pengguna menjadi salah satu penyebab utama ketidakefektifan aplikasi Lunpia. Sebagian besar pengguna belum terampil dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi ini, sehingga fitur-fitur yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal. Minimnya pelatihan dan panduan resmi juga membuat pengguna harus belajar secara mandiri, yang sering kali tidak efisien. Selain itu, dukungan dari manajemen masih kurang maksimal, baik dalam bentuk sumber daya, pengembangan fitur, maupun promosi aplikasi. Kebijakan terkait adopsi aplikasi oleh pelaku industri pariwisata juga belum efektif, sehingga pemanfaatan aplikasi masih terbatas.

2. Faktor Proses (Process)

Analisis kebutuhan dalam pengembangan aplikasi Lunpia belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga beberapa fitur yang tersedia tidak sepenuhnya relevan atau menarik bagi wisatawan. Kurangnya integrasi dengan layanan pendukung seperti pemesanan tiket dan transportasi membuat pengalaman pengguna kurang praktis. Selain itu, minimnya sosialisasi dan pelatihan pengguna menyebabkan banyak orang tidak memahami cara kerja aplikasi dengan baik. Tanpa strategi edukasi yang efektif, aplikasi ini sulit mencapai tujuannya dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan.

3. Faktor Teknologi (Technology)

Dari sisi teknologi, aplikasi Lunpia masih mengalami berbagai kendala teknis yang menghambat pengalaman pengguna. Stabilitas aplikasi belum optimal, dengan keluhan terkait respons yang lambat, kesulitan memuat data, serta crash yang sering terjadi. Selain itu, kurangnya integrasi dengan layanan pendukung pariwisata membuat pengguna harus berpindah ke platform lain untuk melengkapi informasi perjalanan mereka. Tanpa infrastruktur yang andal dan sistem yang terintegrasi dengan baik, aplikasi ini belum dapat memberikan manfaat maksimal bagi wisatawan dan industri pariwisata secara keseluruhan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dilapangan masih terdapat ketidakefektifan dalam penelitian ini, berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Efektivitas aplikasi Lunpia belum dapat dikatakan efektif, perlunya peningkatan efektivitas pada aplikasi Lunpia agar dapat menjadi solusi peningkatan pada aplikasi KoncoDolan, berikut saran yang dapat diberikan:

a. *System Quality* (Kualitas Sistem)

- *Bug Fixing & Pengujian Rutin*: Lakukan audit teknis secara berkala dan uji coba aplikasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki bug yang masih ada.
- *Optimalisasi Performa*: Pastikan aplikasi tetap ringan dengan mengoptimalkan kode dan mengurangi beban konsumsi daya baterai serta kuota internet.
- *Peningkatan Fitur*: Kembangkan fitur tambahan seperti mode offline untuk akses informasi tanpa internet serta integrasi dengan platform lain.

b. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

- *Pembaruan Informasi Berkala*: Bentuk tim khusus atau sistem otomatisasi untuk memperbarui informasi wisata secara rutin.
- *Peningkatan Kelengkapan Informasi*: Tambahkan detail tambahan seperti harga tiket masuk, jam operasional terkini, ulasan pengguna, dan rekomendasi perjalanan.
- *Kolaborasi dengan Pihak Lokal*: Libatkan dinas pariwisata, pelaku usaha, dan komunitas lokal untuk memastikan informasi yang disajikan lebih akurat dan kaya.

c. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

- *Layanan Bantuan & Dukungan Teknis*: Tambahkan fitur *live chat*, *chatbot*, atau pusat bantuan berbasis FAQ agar pengguna bisa mendapatkan solusi cepat saat mengalami kendala.

- Sistem Pengaduan & Umpan Balik: Implementasikan mekanisme feedback agar pengguna bisa memberikan saran dan melaporkan masalah langsung melalui aplikasi.
- d. *Use* (Penggunaan)
- Strategi Peningkatan Penggunaan: Lakukan kampanye pemasaran digital dan promosi di media sosial, serta buat program loyalitas seperti diskon atau reward bagi pengguna aktif.
 - Pelatihan & Sosialisasi: Adakan pelatihan kepada pelaku wisata (hotel, restoran, agen perjalanan) agar mereka lebih aktif dalam menggunakan dan merekomendasikan aplikasi.
 - Personalisasi Konten: Gunakan teknologi AI atau *machine learning* untuk memberikan rekomendasi yang lebih sesuai dengan preferensi pengguna.
- e. Net Benefits (Manfaat Bersih)
- Integrasi dengan Industri Pariwisata: Bangun kerja sama dengan hotel, restoran, transportasi, dan event lokal untuk menjadikan Lunpia sebagai platform utama dalam perencanaan perjalanan.
 - Meningkatkan Penggunaan oleh Komunitas: Dorong komunitas lokal untuk berkontribusi dalam aplikasi, seperti memberikan ulasan atau membuat daftar wisata favorit.
 - Ekspansi Fitur & Monetisasi: Kembangkan fitur tambahan seperti reservasi restoran, atau layanan tour guide digital untuk meningkatkan nilai manfaat aplikasi.
2. Ketidakefektifan aplikasi Lunpia dalam upaya pengembangan pariwisata melalui Aplikasi Lunpia di Kota Semarang perlu untuk di evaluasi dan tingkatan, berikut saran yang dapat diberikan:
- a. Dari sisi faktor manusia, kurangnya kompetensi pengguna dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi dapat diatasi dengan menyediakan panduan resmi dalam bentuk video tutorial, infografis, dan artikel yang mudah diakses melalui aplikasi dan media sosial. Selain itu, fitur *onboarding* interaktif dan *chatbot* perlu ditambahkan untuk

membantu pengguna memahami cara kerja aplikasi sejak awal. Pelatihan bagi pelaku industri pariwisata, seperti hotel, agen travel, dan pemandu wisata, juga penting agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Dukungan manajemen harus ditingkatkan dengan alokasi sumber daya yang lebih baik untuk pengembangan fitur serta penerapan kebijakan yang mendorong penggunaan aplikasi di sektor pariwisata, misalnya melalui insentif bagi pelaku usaha yang aktif menggunakan Lunpia. Program royalti pada Aplikasi Lunpia dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dengan memberi insentif atas aktivitas mereka, seperti ulasan atau berbagi informasi wisata. Insentif ini mendorong penggunaan berkelanjutan, memperluas jangkauan aplikasi, dan mendukung peningkatan kunjungan wisata di Kota Semarang.

- b. Dari sisi faktor proses, analisis kebutuhan pengguna harus dilakukan secara lebih mendalam agar fitur yang disediakan benar-benar relevan dan menarik bagi wisatawan. Survei dan uji coba aplikasi dengan kelompok pengguna terbatas dapat membantu mengidentifikasi fitur yang paling dibutuhkan. Selain itu, integrasi dengan layanan pendukung seperti pemesanan tiket, reservasi hotel, dan transportasi harus segera dilakukan agar pengguna tidak perlu berpindah ke platform lain untuk melengkapi informasi perjalanan mereka. Kemudahan akses ini dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dan membuat Lunpia lebih praktis dalam perencanaan perjalanan. Strategi sosialisasi dan edukasi juga perlu diperkuat melalui kampanye pemasaran digital serta demonstrasi langsung di lokasi wisata untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pengguna terhadap aplikasi ini.
- c. Dari sisi faktor teknologi, peningkatan stabilitas dan performa aplikasi menjadi prioritas utama. *Bug* yang menyebabkan *crash* serta lambatnya pemuatan data harus segera diperbaiki agar pengalaman pengguna lebih nyaman. Optimalisasi *server* dan penerapan *caching* data dapat mengurangi *downtime* serta mempercepat akses informasi. Selain itu,

aplikasi harus lebih terintegrasi dengan ekosistem digital, misalnya dengan API layanan pariwisata seperti Google Maps, sistem reservasi hotel, dan marketplace wisata. Fitur pembayaran digital atau *e-wallet* juga dapat ditambahkan untuk mempermudah transaksi dalam ekosistem pariwisata. Dengan perbaikan yang komprehensif dalam aspek manusia, proses, dan teknologi, Lunpia dapat menjadi aplikasi yang lebih efektif dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan serta memberikan manfaat maksimal bagi industri pariwisata.