

Perancangan Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* untuk Desa Wisata di Manggarai Barat

Wilelmus Sabatani Jangku*

Diploma Tiga Teknologi Informasi, Politeknik eLbajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia,
willy.jangku@gmail.com

Abstract

Tourism village in Manggarai Barat has great potential to boost local economy, but manual management leads to recording errors, service delays, and reporting difficulties. This research designs a web-based On-Site Ticketing and Guide Management Information System to enhance efficiency and transparency of tourism village management. Using System Design Research approach, the study analyzes user needs, models business processes with UML, designs relational database, and develops simple user interfaces. The integrated system covers ticket transaction recording, guide assignment, and visit reporting. Design results show the system improves data accuracy, operational efficiency, and service quality to tourists. Implementation is expected to support more professional and transparent tourism village management, contributing to sustainable tourism development in Manggarai Barat. With structured management, local economic potential can be optimized more effectively and sustainably.

Keywords: information system, on-site ticketing, guide management, tourism village, Manggarai Barat

Abstrak

Desa wisata di Manggarai Barat memiliki potensi besar meningkatkan ekonomi lokal, namun pengelolaan manual menyebabkan kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, dan kesulitan pelaporan. Penelitian ini merancang Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* berbasis web untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan desa wisata. Menggunakan pendekatan *System Design Research*, studi ini menganalisis kebutuhan pengguna, memodelkan proses bisnis dengan UML, merancang basis data relasional, dan mengembangkan antarmuka pengguna yang sederhana. Sistem terintegrasi mencakup pencatatan transaksi tiket, penugasan *guide*, dan pembuatan laporan kunjungan. Hasil perancangan menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan akurasi data, efisiensi operasional, dan kualitas layanan terhadap wisatawan. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mendukung pengelolaan desa wisata yang lebih profesional, transparan, dan berkontribusi pada pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kabupaten Manggarai Barat. Dengan pengelolaan yang terstruktur, potensi ekonomi lokal dapat dioptimalkan secara lebih efektif dan berkesinambungan.

Kata kunci: sistem informasi, *ticketing on-site*, manajemen *guide*, desa wisata, manggarai barat

PENDAHULUAN

Pengembangan desa wisata merupakan salah satu strategi penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat berbasis potensi wilayah. Kabupaten Manggarai Barat dikenal memiliki kekayaan wisata alam dan budaya yang tinggi, sehingga pengelolaan desa wisata menjadi aspek krusial dalam memastikan keberlanjutan pariwisata serta pemerataan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat. Pengelolaan yang profesional dan terstruktur diperlukan agar aktivitas pariwisata tidak hanya meningkatkan jumlah kunjungan, tetapi juga mampu mendukung transparansi, efisiensi dan akuntabilitas

pengelolaan desa wisata.

Pada praktiknya, banyak desa wisata masih mengelola proses *ticketing* dan pembagian tugas *guide* secara manual. Pencatatan jumlah pengunjung dan transaksi tiket umumnya dilakukan menggunakan buku tulis, sementara penugasan *guide* dilakukan berdasarkan komunikasi lisan. Pola pengelolaan seperti ini berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan pencatatan data, keterlambatan pelayanan, ketidakseimbangan pembagian tugas *guide*, serta kesulitan dalam penyusunan laporan kunjungan dan pendapatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan desa wisata memerlukan dukungan sistem informasi yang mampu mengelola data secara terintegrasi dan *real-time*.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas penerapan sistem informasi dalam pengelolaan pariwisata. Hasil penelitian Jou & Day (2021) menunjukkan bahwa sistem pemesanan daring mampu meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pengguna, namun penelitian tersebut berfokus pada layanan *online booking* dan belum mengkaji mekanisme *ticketing* langsung di lokasi wisata. Penelitian oleh Ilyas et al., (2023) menekankan pentingnya integrasi data pengunjung dalam pengelolaan destinasi wisata untuk mendukung pengambilan keputusan, tetapi belum membahas pengelolaan sumber daya manusia lokal seperti *guide* pada desa wisata. Selanjutnya, Hussain (2021) mengkaji transformasi pariwisata berkelanjutan melalui pemanfaatan teknologi informasi, namun masih bersifat konseptual dan belum menguraikan perancangan sistem *ticketing on-site* secara teknis.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, masih terdapat keterbatasan kajian yang secara khusus membahas perancangan sistem informasi *ticketing on-site* yang terintegrasi dengan manajemen *guide* pada desa wisata. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan memfokuskan pada perancangan sistem yang disesuaikan dengan karakteristik kunjungan langsung (*walk-in visitor*) dan pengelolaan *guide* lokal di desa wisata Kabupaten Manggarai Barat.

Ticketing on-site merupakan model penerbitan tiket yang dilakukan langsung di lokasi wisata dan sangat sesuai dengan karakteristik desa wisata, di mana sebagian besar wisatawan datang secara spontan tanpa melakukan pemesanan terlebih dahulu. Di sisi lain, *guide* lokal memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman wisata yang berkualitas serta menjadi bagian dari pemberdayaan masyarakat desa. Oleh karena itu, integrasi antara sistem *ticketing on-site* dan manajemen *guide* menjadi kebutuhan penting agar proses pelayanan wisata, pencatatan data, dan pembagian tugas dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan transparan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan memfokuskan pada rancang bangun sistem informasi *ticketing on-site* yang terintegrasi dengan manajemen *guide* pada desa wisata di Kabupaten Manggarai Barat. Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus perancangan sistem yang disesuaikan dengan karakteristik kunjungan langsung atau *walk-in visitor* serta pengelolaan sumber daya manusia lokal, khususnya *guide* desa wisata, dalam satu sistem informasi terpadu.

Tujuan penelitian ini adalah merancang sistem informasi berbasis web yang mampu

mendukung proses pencatatan kunjungan, transaksi tiket, serta penugasan *guide* secara terintegrasi pada desa wisata. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan konseptual bagi pengembangan sistem informasi desa wisata, khususnya di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi daring.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi pariwisata, terutama terkait penerapan ticketing on-site dan manajemen *guide* berbasis kebutuhan lokal. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya serta praktisi pariwisata dalam merancang sistem informasi yang relevan dengan kondisi desa wisata.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode perancangan sistem dengan pendekatan analisis kebutuhan, perancangan basis data, perancangan arsitektur sistem, serta perancangan antarmuka pengguna. Hasil penelitian berupa rancangan konseptual sistem informasi yang meliputi diagram UML, struktur basis data, alur sistem, dan rancangan antarmuka utama sebagai dasar pengembangan sistem pada tahap implementasi selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi dalam Pengelolaan Pariwisata

Sistem informasi dalam pengelolaan pariwisata berperan sebagai alat pendukung utama dalam mengelola data dan proses operasional destinasi wisata secara terstruktur. Sistem informasi pariwisata memungkinkan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data kunjungan, transaksi, serta layanan wisata secara akurat dan tepat waktu. Penerapan sistem informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta transparansi pengelolaan destinasi wisata, khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial berbasis data (Lai & Hitchcock, 2015). Menurut Jou & Day (2021), integrasi data pengunjung dan transaksi dalam satu sistem memungkinkan pengelola untuk memantau pola kunjungan, pendapatan dan kinerja layanan secara berkelanjutan.

***Ticketing On-Site* dalam Destinasi Wisata**

Ticketing on-site merupakan mekanisme penerbitan tiket yang dilakukan secara langsung di lokasi wisata. Model ini umum diterapkan pada destinasi wisata yang memiliki karakteristik kunjungan spontan atau *walk-in visitor*, serta pada wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan akses internet. *Ticketing on-site* memungkinkan wisatawan untuk melakukan pembelian tiket secara langsung tanpa melalui sistem pemesanan daring. Dalam konteks pengelolaan desa wisata, sistem *ticketing on-site* yang dirancang secara terkomputerisasi berfungsi untuk mencatat jumlah pengunjung, jenis tiket, dan nilai transaksi secara akurat. Digitalisasi ticketing, termasuk pada lokasi wisata, mampu mengurangi kesalahan pencatatan manual serta meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan di lapangan (Styawati et al., 2023).

Manajemen *Guide* pada Desa Wisata

Guide lokal memiliki peran strategis dalam memberikan pengalaman wisata yang

berkualitas serta menjadi bagian penting dari pemberdayaan masyarakat desa wisata. Manajemen *guide* mencakup proses pendataan *guide*, pengaturan jadwal, pembagian tugas, serta pencatatan aktivitas pendampingan wisatawan. Pengelolaan *guide* yang baik dapat mendukung pemerataan kesempatan kerja, meningkatkan profesionalisme *guide*, serta menjaga kualitas layanan wisata (Hussain, 2021). Pengelolaan sumber daya manusia dalam pariwisata perlu didukung oleh sistem informasi yang mampu mengelola data secara transparan dan terstruktur. Integrasi sistem informasi dalam manajemen SDM pariwisata dinilai mampu meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas pengelolaan layanan wisata (Danielaini et al., 2019).

Sistem informasi pariwisata telah banyak dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan destinasi wisata. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pemesanan daring, pengelolaan destinasi skala besar, atau kajian konseptual digitalisasi pariwisata. Kajian yang secara khusus membahas perancangan sistem *ticketing on-site* yang terintegrasi dengan manajemen *guide* pada desa wisata masih terbatas. Penelitian ini memposisikan diri sebagai pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan mengadopsi konsep sistem informasi pariwisata dan menyesuaikannya dengan karakteristik desa wisata di Kabupaten Manggarai Barat. Integrasi antara *ticketing on-site* dan manajemen *guide* dalam satu sistem informasi terpadu menjadi landasan konseptual penelitian ini, dengan tujuan menghasilkan rancangan sistem yang relevan, aplikatif, dan sesuai dengan kebutuhan pengelolaan desa wisata berbasis komunitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian rancang bangun sistem informasi (*system design research*) untuk menghasilkan rancangan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan operasional desa wisata. Pendekatan ini dipilih karena fokus pada pemahaman mendalam proses bisnis dan kebutuhan pengguna, bukan pengujian hipotesis statistik (Creswell, 2014).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian rancang bangun (*system design research*) yang fokus pada analisis kebutuhan, perancangan model system dan penyusunan desain teknis untuk solusi permasalahan. Tujuan utamanya adalah menghasilkan Gambaran berupa model, arsitektur dan desain sistem yang dapat dijadikan dasar pengembangan sistem nyata (Pressman & Maxim, 2020).

Subjek penelitian adalah pengelola desa wisata, petugas loket dan *guide* lokal yang terlibat langsung dalam proses pelayanan wisata. Pemilihan partisipan menggunakan teknik *purposive sampling* karena mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait proses *ticketing on-site* dan pendampingan wisatawan (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur dan studi dokumentasi untuk memahami proses *ticketing on-site* dan kebutuhan pengguna (Moleong, 2018). Instrumen penelitian berupa panduan observasi dan pedoman wawancara disusun untuk memastikan data mencakup kebutuhan fungsional sistem, kebutuhan data dan alur proses *ticketing* dan manajemen *guide* (Whitten & Bentley, 2007).

Prosedur penelitian dilaksanakan secara bertahap, dimulai dengan analisis kebutuhan sistem berdasarkan data lapangan. Selanjutnya, dilakukan perancangan sistem yang meliputi pemodelan proses menggunakan *Unified Modeling Language* (UML), perancangan basis data, arsitektur sistem berbasis web dan antarmuka pengguna. UML digunakan untuk merepresentasikan kebutuhan sistem secara visual dan terstruktur, memudahkan pemahaman antara pengembang dan pemangku kepentingan (Dennis et al., 2015).

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis kualitatif melalui identifikasi data, kategorisasi kebutuhan sistem, reduksi data, pemetaan pola proses bisnis, dan sintesis hasil analisis menjadi rancangan sistem informasi. Tujuannya adalah menghasilkan desain sistem yang relevan dan mendukung proses operasional desa wisata secara efektif (Miles et al., 2014). Aspek etika penelitian tetap diperhatikan dengan menjaga kerahasiaan identitas partisipan dan menggunakan data hanya untuk kepentingan akademik.

HASIL DAN DISKUSI

Analisis Kebutuhan Sistem

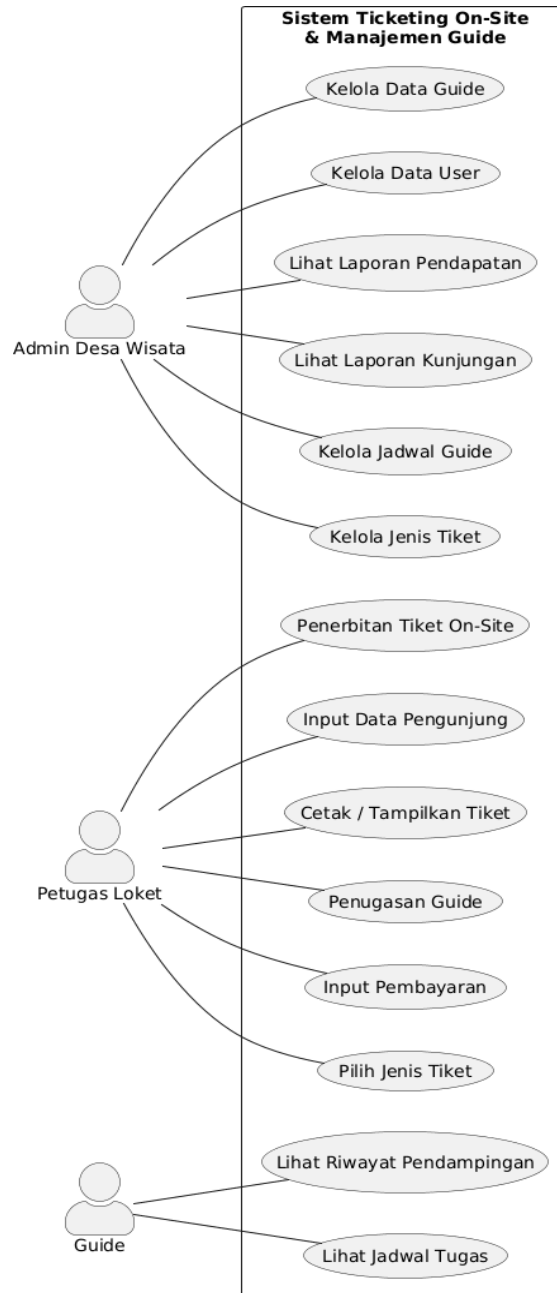
Analisis kebutuhan sistem dilakukan untuk mengidentifikasi fungsi utama yang harus disediakan oleh Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* pada Desa Wisata di Manggarai Barat. Sistem ini dirancang untuk mengatasi permasalahan pencatatan manual, ketidakteraturan distribusi *guide*, serta kesulitan dalam pelaporan jumlah kunjungan dan pendapatan wisata.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis proses bisnis di lokasi desa wisata, diperoleh bahwa tiket kunjungan diperoleh langsung oleh wisatawan setelah tiba di pos desa wisata (*on-site*), sehingga sistem tidak memerlukan fitur reservasi daring oleh wisatawan. Pengguna sistem dibagi menjadi tiga aktor utama, yaitu Admin Desa Wisata, Petugas Loker dan *Guide* Lokal.

Kebutuhan fungsional sistem meliputi: Sistem mampu mengelola data pengguna (admin, petugas loket dan *guide*); Sistem mampu mengelola data jenis tiket beserta harga; Sistem mampu mencatat data pengunjung dan transaksi tiket secara langsung di lokasi; Sistem mampu menghasilkan tiket kunjungan secara otomatis setelah pembayaran diterima; Sistem mampu melakukan penugasan *guide* kepada pengunjung secara terstruktur; Sistem mampu menyajikan laporan jumlah kunjungan dan pendapatan desa wisata.

Sedangkan kebutuhan non-fungsional sistem meliputi: Sistem berbasis website agar mudah diakses melalui perangkat komputer maupun laptop di pos loket; Sistem memiliki antarmuka sederhana dan mudah digunakan oleh petugas loket; Sistem menggunakan basis data terpusat untuk menjamin konsistensi dan keamanan data; Sistem memiliki hak akses pengguna sesuai peran masing-masing.

Analisis kebutuhan ini menjadi dasar dalam perancangan diagram *Use Case*, perancangan basis data, serta arsitektur sistem yang dikembangkan. Kebutuhan fungsional sistem divisualisasikan menggunakan UML *Use Case Diagram* sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Use Case Diagram Kebutuhan fungsional sistem

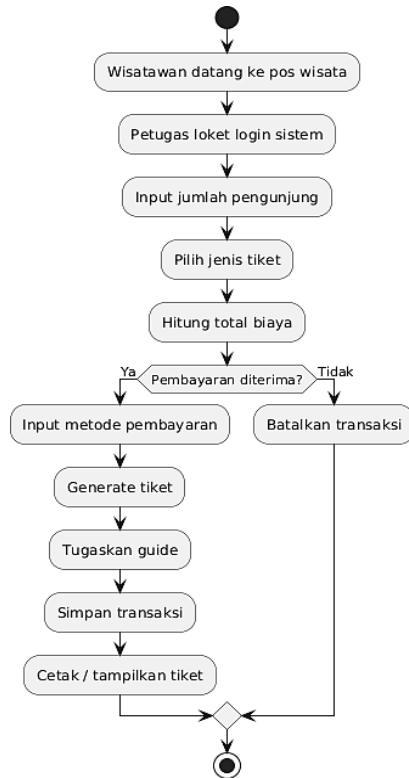
sumber: Olah data, 2025

Alur Sistem dan Perancangan Basis Data

Alur Sistem *Ticketing on-site*:

Alur sistem *ticketing on-site* dimodelkan menggunakan *Activity Diagram*, dimulai dari *login* petugas loket, input jumlah pengunjung, pemilihan jenis tiket, perhitungan biaya, input metode pembayaran, hingga penerbitan tiket otomatis. Sistem juga melakukan penugasan *guide* berdasarkan ketersediaan dan menyimpan data transaksi ke basis data. Jika pembayaran tidak diterima, transaksi dibatalkan. Class Diagram menggambarkan struktur kelas dan relasi sistem sebelum menjadi basis data. Alur proses *ticketing on-site* dirancang menggunakan *UML Activity*

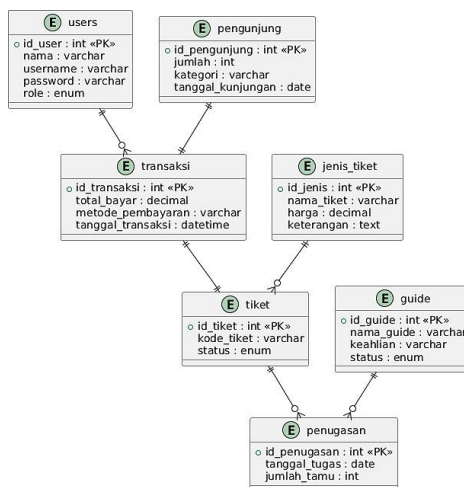
Diagram sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Activity Diagram Ticketing On-Site
 sumber: Olah data, 2025

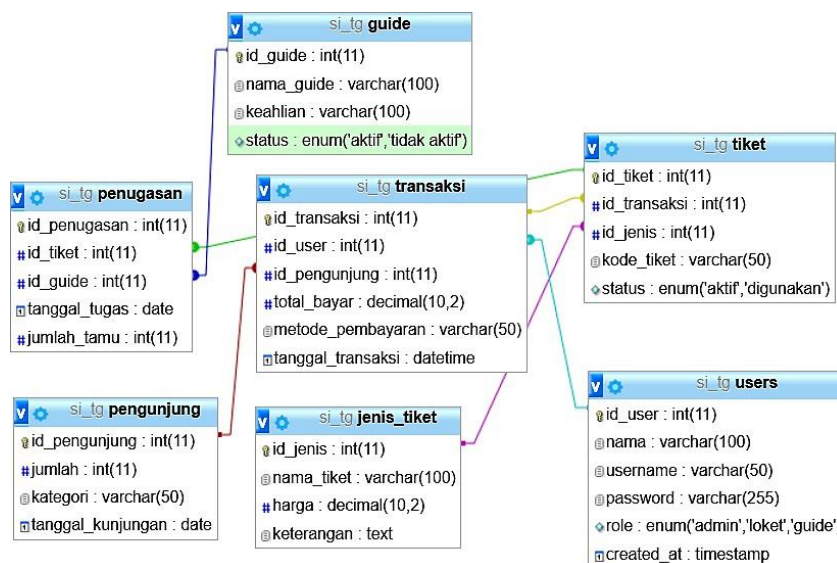
Perancangan Basis Data:

Perancangan basis data menggunakan model relasional dengan ERD, meliputi entitas: users, jenis_tiket, pengunjung, transaksi, tiket, *guide* dan penugasan. Relasi antar entitas memastikan integritas data dan struktur tabel telah dinormalisasi untuk menghindari redundansi. Berdasarkan struktur kelas yang telah dirancang, perancangan basis data divisualisasikan menggunakan *Entity Relationship Diagram* (ERD) sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Entity Relationship Diagram (ERD)

Setelah ERD terbentuk, selanjutnya adalah membuat struktur tabel basis data yang dirancang berdasarkan ERD dan ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Struktur Tabel Basis Data Sistem

sumber: Olah data, 2025

Perancangan Arsitektur Sistem:

Arsitektur sistem dirancang menggunakan pendekatan arsitektur berbasis web (*web-based architecture*) dengan model *client-server*. Sistem terdiri dari tiga lapisan utama, yaitu lapisan presentasi, lapisan aplikasi, dan lapisan basis data.

Lapisan Presentasi (*Client Side*): Lapisan ini diakses oleh admin, petugas loket, dan *guide* melalui web browser dengan antarmuka sederhana untuk kemudahan penggunaan di lapangan.

Lapisan Aplikasi (*Server Side*): Lapisan ini berfungsi sebagai pengolah logika bisnis sistem (validasi login, pengelolaan tiket, perhitungan biaya, penerbitan tiket, penugasan *guide*) di server untuk keamanan dan konsistensi data.

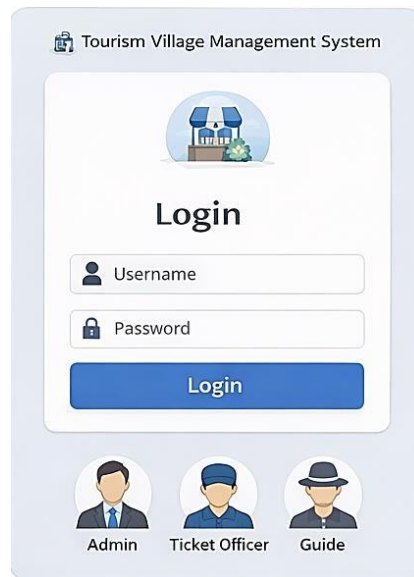
Lapisan Basis Data (*Database Layer*): Lapisan basis data menggunakan MySQL untuk menyimpan data sistem secara terpusat dan mendukung akses real-time oleh admin desa wisata.

Perancangan User Interface (UI):

UI Sistem *Informasi Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* didesain sederhana dan fungsional untuk mendukung operasional di desa wisata, terutama bagi petugas loket dengan latar belakang teknis beragam.

Antarmuka Login Pengguna

Halaman login didesain minimalis dengan username dan kata sandi untuk keamanan sistem dan kontrol akses sesuai peran pengguna.



Gambar 5. Antarmuka Login Pengguna
sumber: Olah data, 2025

Antarmuka *Ticketing On-Site* (Petugas Loker)

Antarmuka *ticketing on-site* didesain untuk pencatatan kunjungan dan transaksi tiket cepat dan akurat, dengan fitur: input pengunjung, pilihan tiket, hitung biaya otomatis, input pembayaran, cetak tiket dan info penugasan *guide*.



Gambar 6. Antarmuka *Ticketing On-Site* (Petugas Loker)
sumber: Olah data, 2025

Antarmuka Penugasan *Guide*

Antarmuka penugasan *guide* menampilkan info *guide* yang bertugas, daftar *guide* tersedia, nama *guide*, jumlah pengunjung, dan waktu penugasan.

Perancangan Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* untuk Desa Wisata di Manggarai Barat

Wilelmus Sabatani Jangku*

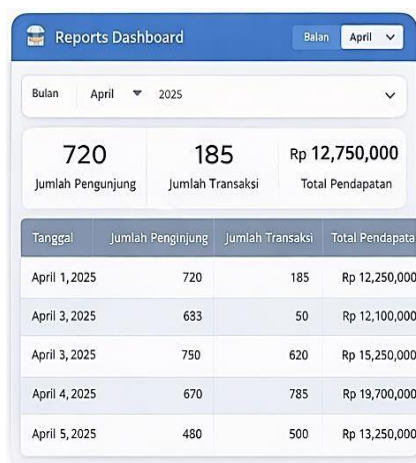


Nama Guide	Jumlah Tamu	Waktu Penugasan
Budi Santoso	3	10:00 – 12:00
Ani Kurniasih	5	11:00 – 13:00
Agus Wijaya	4	12:00 – 14:00

Gambar 7. Antarmuka Penugasan *Guide*
sumber: Olah data, 2025

Antarmuka Laporan Kunjungan dan Pendapatan

Antarmuka laporan tampilan data kunjungan dan pendapatan dalam tabel ringkasan untuk evaluasi dan pengambilan keputusan admin desa wisata.



Tanggal	Jumlah Pengunjung	Jumlah Transaksi	Total Pendapata
April 1, 2025	720	185	Rp 12,250,000
April 3, 2025	633	50	Rp 12,100,000
April 3, 2025	750	620	Rp 15,250,000
April 4, 2025	670	785	Rp 19,700,000
April 5, 2025	480	500	Rp 13,250,000

Gambar 8. Antarmuka Laporan Kunjungan dan Pendapatan

sumber: Olah data, 2025

Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* yang dirancang untuk Desa Wisata di Manggarai Barat telah berhasil mengidentifikasi kebutuhan utama dalam pengelolaan kunjungan wisatawan. Analisis kebutuhan sistem menunjukkan bahwa sistem harus mampu mengelola data pengguna, jenis tiket, transaksi tiket, penugasan *guide* dan laporan kunjungan dan pendapatan. Perancangan sistem menggunakan pendekatan arsitektur berbasis web dengan model *client-server*, yang terdiri dari lapisan presentasi, lapisan aplikasi dan lapisan basis data. Hasil perancangan sistem menunjukkan bahwa sistem dapat memenuhi kebutuhan fungsional dan *non-fungsional* yang telah diidentifikasi. Sistem dapat mengelola data pengguna, jenis tiket, dan transaksi tiket secara efektif, serta melakukan penugasan *guide* secara terstruktur. Selain itu, sistem juga

dapat menyajikan laporan kunjungan dan pendapatan yang akurat dan real-time.

KESIMPULAN

Perancangan Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* untuk Desa Wisata di Manggarai Barat telah berhasil dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional sistem. Hasil perancangan ini menunjukkan bahwa sistem dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan kunjungan wisatawan. Perancangan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan sistem selanjutnya dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan desa wisata. Rekomendasi selanjutnya adalah mengembangkan sistem berdasarkan perancangan yang telah dibuat, dan lakukan pengujian untuk memastikan sistem memenuhi kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang telah diidentifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
https://books.google.co.id/books?id=4uB76IC_pOQC
- Danielaini, T., Maheshwari, B., & Hagare, D. (2019). Qualitative and quantitative analysis of perceived liveability in the context of socio-ecohydrology: evidence from the urban and peri-urban Cirebon-Indonesia. *Journal of Environmental Planning and Management*, 62. <https://doi.org/10.1080/09640568.2018.1524576>
- Dennis, A., Wixom, B. H., & Roth, R. M. (2015). *Systems Analysis and Design* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Hussain, A. (2021). A future of tourism industry: conscious travel, destination recovery and regenerative tourism. *Journal of Sustainability and Resilience*, 1(1), 1–10.
- Ilyas, G. B., Liestiandre, H. K., & Mayasari, Y. (2023). Synergizing digitalization and sustainability in tourism : Impacts , implications , and pathways. *Journal of Enterprise and Development (JED)*, 5(2).
- Jou, R., & Day, Y. (2021). Application of Revised Importance-Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking. *Sustainability*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13042043> Academic
- Lai, I. K. W., & Hitchcock, M. (2015). Importance–performance analysis in tourism: A framework for researchers. *Tourism Management*, 48, 242–267. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.11.008>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software Engineering: A Practitioner's*

Perancangan Sistem Informasi *Ticketing On-Site* dan Manajemen *Guide* untuk Desa Wisata di Manggarai Barat

Wilelmus Sabatani Jangku*

Approach. McGraw-Hill Education.
<https://books.google.co.id/books?id=Enn2zQEACAAJ>

Styawati, R. M., Aziz, R. A., & Turmudi, H. (2023). Sistem Informasi Pemesanan Tiket Tempat Wisata Berbasis Website. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi*, 1(3), 246–257. <https://doi.org/>. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v1i3.768>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Whitten, J. L., & Bentley, L. D. (2007). *Systems Analysis and Design Methods* (7th ed.). McGraw-Hill.