

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Ekonomi kreatif tumbuh pesat terutama di negara berkembang yang mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. (United Station, 2024). Di Indonesia, perkembangan ini ditunjukkan dengan peningkatan jumlah tenaga kerja di sektor ekonomi kreatif sebesar 24,7 juta jiwa sebagaimana ditampilkan pada Gambar I.1 berikut ini.



Gambar I.1 Tenaga Kerja Ekonomi Kreatif di Indonesia
(Sumber: Kemenparekraf, 2024)

Untuk memfasilitasi peningkatan jumlah tenaga kerja ini, pemerintah Kota Bandung menghadirkan Bandung Creative Hub sebagai ruang kolaborasi untuk pegiat ekonomi kreatif (Achdiat et al., 2023). Pembentukan Bandung Creative Hub ini sejalan dengan posisi Kota Bandung sebagai anggota UNESCO Creative City Network (UCCN) (Hermawan, 2024). Bandung Creative Hub tidak hanya berperan sebagai ruang fisik, namun mengemban misi strategis untuk menjadi wadah kolaborasi, mendukung pengembangan 17 subsektor ekonomi kreatif, serta memajukan *smart community* di Bandung.



Gambar I.2 Jumlah *Event* di Bandung Creative Hub

(Sumber: Bandung Creative Hub, 2023)

Misi strategis Bandung Creative Hub tersebut telah menarik antusiasme tinggi dari masyarakat yang tercermin dari peningkatan signifikan jumlah *event* pada Gambar I.2. Namun, di balik potensi besar dan antusiasme tersebut, operasional Bandung Creative Hub masih dihadapkan pada tantangan signifikan dalam pengelolaan layanan publik. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Bandung Creative Hub belum memiliki sistem perekapan dan approval yang terstruktur. proses pelaporan masih manual, data layanan belum terintegrasi, serta durasi kurasi pengajuan yang terbilang lama. Permasalahan yang sama ditemukan oleh (Bauw, 2024) terkait ketidakpastian waktu kurasi yang mengakibatkan kendala pada proses pengajuan. Kondisi ini menyulitkan analisis data pengajuan dan penilaian relevansi kegiatan yang pada akhirnya menyebabkan hanya 7 dari 17 subsektor ekonomi kreatif yang difasilitasi secara optimal di kota Bandung (Achdiat et al., 2023). Kesenjangan ini belum banyak diselesaikan oleh penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada aspek infrastruktur fisik. Seperti halnya studi pemasangan lapisan sekunder dalam memitigasi polusi suara perkotaan di Bandung Creative Hub (Aziz & Ramadhan, 2024).

Melihat celah tersebut, penelitian ini mengusulkan pengembangan *website service management* yang mengintegrasikan data berbagai layanan disertai proses kurasi dan verifikasi dalam satu platform digital. Sistem ini dirancang menggunakan metode *prototyping* guna memastikan fitur-fitur yang dibangun dapat disesuaikan secara iteratif dengan kebutuhan pengguna (Obaid, 2024).

Untuk meningkatkan kapabilitas analisis data, sistem ini juga mengadopsi model TF-IDF. Model TF-IDF digunakan untuk klasifikasi dan penilaian relevansi kegiatan dengan bidang ekonomi kreatif karena TF-IDF dapat menghasilkan akurasi yang tinggi dalam klasifikasi sebesar 92% (Firdaus et al., 2024). Dengan pendekatan ini, sistem tidak hanya berfungsi sebagai solusi fundamental untuk mengatasi hambatan operasional Bandung Creative Hub dan mendukung misi strategisnya, tetapi juga berkontribusi pada modernisasi birokrasi (Karmanis, 2022).

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah

1. Apakah *website service management* dapat memberi kemudahan bagi staff administrasi dalam proses perekapan dan pelaporan data layanan?
2. Apakah sistem *website service management* dapat mempercepat proses kurasi data pengajuan?
3. Bagaimana kesesuaian alur *website service management* dengan alur yang diharapkan staff administrasi Bandung Creative Hub?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi apakah *website service management* dapat memberikan kemudahan bagi staff administrasi dalam proses perekapan dan pelaporan data layanan publik.
2. Mengidentifikasi apakah *website service management* dapat mempercepat proses kurasi data pengajuan.
3. Mengevaluasi kesesuaian alur kerja *website service management* dengan alur yang diharapkan staff administrasi Bandung Creative Hub.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batas penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dikembangkan hanya mencakup lima layanan utama di Bandung Creative Hub, yaitu peminjaman ruangan, pendaftaran *event*, pengajuan *media partner*, pengajuan kerjasama *event*, serta pengajuan kunjungan.
2. Platform yang dikembangkan adalah sistem berbasis dan tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile.
3. Sistem yang dikembangkan hanya untuk sisi pengguna staff administrasi. Sisi pengguna lainnya dikaji dalam penelitian lain yang memiliki fokus tersebut.
4. Evaluasi sistem dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu pengujian fungsional menggunakan metode blackbox testing dan evaluasi *usability* menggunakan metode *System usability Scale* (SUS).
5. Penelitian ini tidak mencakup integrasi dengan sistem eksternal, seperti *e-payment* atau integrasi dengan sistem pemerintah lainnya.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis:

Bagi pihak Bandung Creative Hub, penelitian ini secara praktis akan memberikan dampak signifikan melalui peningkatan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Sistem yang mudah digunakan dan andal ini tidak hanya menjadi fondasi penting bagi pengembangan digital Bandung Creative Hub, tetapi juga mengoptimalkan kemampuan Bandung Creative Hub dalam memfasilitasi seluruh 17 subsektor ekonomi kreatif.

2. Manfaat Sosial dan Ekonomi:

Mendukung pertumbuhan ekosistem ekonomi kreatif di Bandung dengan menyediakan akses layanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan bagi para pelaku ekonomi kreatif.

3. Manfaat Akademik:

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang rekayasa perangkat lunak dan sistem informasi, khususnya dalam penerapan pendekatan berbasis kebutuhan pengguna dalam perancangan layanan publik digital.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Berisi kajian teori yang mendasari penelitian ini, termasuk pembahasan mengenai kajian teori yang relevan dengan penelitian ini, kajian penelitian sebelumnya yang relevan, dan pemilihan metode pengembangan.

Bab III Metode Penyelesaian Masalah

Menjelaskan metode yang digunakan dalam pengembangan *website*, mulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan data hingga evaluasi dalam proses pengembangan.

Bab IV Penyelesaian Masalah

Berisi pengumpulan dan analisis data, pemetaan proses bisnis *existing*, *gap analysis*, pemetaan proses bisnis *targeting*, dan juga pembuatan UML.

Bab V Validasi, Analisis, Hasil, dan Implikasi

Menguraikan pengujian sistem beserta hasil, analisis, dan dampak nyata yang dapat dirasakan oleh Bandung Creative Hub.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Menguraikan kesimpulan dari penelitian ini dan saran untuk pengembangan lebih lanjut, baik untuk Bandung Creative Hub maupun penelitian lanjutan di bidang pengembangan sistem informasi.