



Transformasi Sistem Terminal Konvensional ke Digital melalui Platform Easybook dalam Upaya Mendukung Smart Tourism

Muhammad Zakaria^{*1}, Yudiana Indriastuti²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: 21045010011@student.upnjatim.ac.id, yudiana_indriastuti.ilkom@upnjatim.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-09-10 Revised: 2025-10-15 Published: 2025-11-10 Keywords: <i>Digital Tourism; Purabaya Terminal; Smart Tourism; Easybook.</i>	This study discusses the digital transformation of Purabaya Terminal in Sidoarjo as an effort to support tourism development. Conventional service systems, especially in ticket booking and information provision, often hinder tourist mobility. Through the implementation of smart tourism, Purabaya Terminal collaborates with Easybook to provide fast and integrated online ticket booking services. The findings show that terminal digitalization makes it easier for tourists to reach destinations and travel. This initiative has the potential to improve public service efficiency, boost the local economy, and serve as a model for land transportation digitalization in Indonesia.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-09-10 Direvisi: 2025-10-16 Dipublikasi: 2025-11-10 Kata kunci: <i>Pariwisata Digital; Terminal Purabaya; Smart Tourism; Easybook.</i>	Penelitian ini membahas transformasi digital di Terminal Purabaya, Sidoarjo, sebagai upaya mendukung pengembangan pariwisata. Sistem pelayanan konvensional pada terminal, terutama pemesanan tiket dan penyediaan informasi, sering menjadi kendala bagi mobilitas wisatawan. Melalui penerapan smart tourism, Terminal Purabaya bekerja sama dengan Easybook untuk menghadirkan layanan pemesanan tiket daring yang cepat dan terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi terminal memudahkan wisatawan menjangkau destinasi dan melakukan perjalanan wisata. Inisiatif ini berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, dan menjadi model digitalisasi transportasi darat di Indonesia.

I. PENDAHULUAN

Pariwisata mencakup berbagai aktivitas perjalanan atau kunjungan yang dilakukan untuk tujuan rekreasi, pendidikan, budaya, atau bisnis, yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang tersedia (Wirawan & Octaviany, 2022). Aktivitas ini tidak hanya melibatkan wisatawan, tetapi juga memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk masyarakat setempat, pelaku usaha, serta pemerintah pusat dan daerah (UU No. 10 Tentang Kepariwisata). Fasilitas pendukung dapat berupa infrastruktur seperti transportasi, akomodasi, tempat wisata, hingga layanan informasi yang memudahkan wisatawan menjelajahi suatu destinasi (Fitriansyah et al., 2023). Kolaborasi antara pemangku kepentingan menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman pariwisata yang berkualitas sekaligus mendorong pengembangan ekonomi dan budaya daerah (Vidya Yanti Utami et al., 2022).

Sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam menunjang perekonomian negara (Reza, 2020) sekaligus membuka peluang kerja yang mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar (Anggarini, 2021). Dengan berbagai manfaat yang ditawarkan, pariwisata menjadi salah satu sektor andalan untuk meningkatkan

kesejahteraan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja yang luas (Basorudin et al., 2021). Di Indonesia, keberadaan pariwisata memberikan dampak positif bagi masyarakat, terutama dalam aspek ekonomi (Sunandar et al., 2023). Perkembangan sektor ini sering kali mendorong pertumbuhan industri pendukung seperti kerajinan tangan, akomodasi, restoran, layanan pemandu wisata, penyewaan peralatan wisata, dan transportasi (Ridwan & Aini, 2020). Dalam konteks tersebut, transportasi menjadi elemen penting yang mendukung mobilitas wisatawan, baik domestik maupun internasional (Pratama, 2023).

Sejalan dengan perkembangan teknologi, muncul konsep digital tourism atau pariwisata digital sebagai evolusi dari pariwisata konvensional menuju integrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi (Bramantyo & Ismail, 2021). Digital tourism memanfaatkan platform digital seperti aplikasi perjalanan, media sosial, kecerdasan buatan (Artificial Intelligence), hingga big data untuk mengoptimalkan proses sebelum, selama, dan sesudah perjalanan wisata (Aziz, 2022). Terminal Purabaya di Sidoarjo, Jawa Timur, sebagai salah satu terminal tipe A terbesar dan tersibuk di Indonesia, memiliki

peran strategis sebagai simpul utama pergerakan wisatawan dari dan menuju Surabaya serta kota-kota lain di Pulau Jawa dan luar pulau (Wibisono et al., 2022). Namun, sistem pelayanan di Terminal Purabaya masih banyak menggunakan metode konvensional, terutama dalam pemesanan tiket, informasi keberangkatan, dan integrasi data penumpang (Pratiwi et al., 2020).

Permasalahan dalam sistem pelayanan konvensional berdampak secara sosial dan ekonomi. Secara sosial, wisatawan menjadi kurang percaya terhadap sistem pelayanan publik yang tidak efisien (Rupilele, 2021). Secara ekonomi, keterlambatan atau kekacauan dalam transportasi dapat menurunkan minat kunjungan wisata, yang berdampak pada penurunan pendapatan sektor pariwisata lokal (Putri & Putrawan, 2025). Dalam konteks ilmu pariwisata dan teknologi informasi, permasalahan ini menegaskan urgensi transformasi digital dalam layanan publik yang mendukung pariwisata (Subawa & Nadya Leonita, 2024a). Pada moda transportasi darat, khususnya bus antarkota dan antarprovinsi, layanan konvensional seperti pembelian tiket langsung di loket, informasi di papan pengumuman fisik, dan pencatatan penumpang manual masih umum terjadi (Lubis et al., 2025). Hal ini menimbulkan antrean panjang, risiko kesalahan administrasi, keterlambatan jadwal, hingga ketidakterpaduan informasi antaroperator (Revicko & Supatman, 2024).

Konsep smart tourism diadopsi di berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk mengembangkan pariwisata yang modern, efisien, dan berkelanjutan (Marham Jupri Hadi et al., 2022). Konsep ini memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi perjalanan, sistem reservasi daring, peta digital, dan Internet of Things (IoT) guna meningkatkan pengalaman wisatawan melalui integrasi data dan layanan real-time (Dicky et al., 2024). Selain memudahkan perencanaan perjalanan, smart tourism mendorong kolaborasi sektor publik-swasta dan pelibatan masyarakat lokal (Rahim & Alam, 2024). Smart Tourism Services (STS) menggabungkan aplikasi mobile, sistem berbasis web, dan IoT untuk menyediakan reservasi tiket, informasi rute, rekomendasi destinasi, dan pengalaman wisata interaktif (Xiang et al., 2021).

Terminal Purabaya telah memulai transformasi digital melalui kerja sama dengan platform Easybook untuk menyediakan pemesanan tiket daring (Batubara et al., 2022). Transformasi ini menjawab tuntutan wisatawan akan pelayanan

cepat, praktis, dan terintegrasi (Febrianto, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi terminal membuat wisatawan lebih mudah menjangkau destinasi dan mempermudah perjalanan wisata. Inisiatif ini berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mendorong pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi lokal, serta menjadi model percontohan digitalisasi transportasi darat yang dapat direplikasi di terminal lain di Indonesia, mendukung visi pariwisata berkelanjutan berbasis teknologi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang berfokus pada pengolahan data secara deskriptif tanpa manipulasi variabel, sehingga mampu memberikan gambaran objektif dan mendalam terhadap fenomena yang dikaji (Hanyfah, 2022). Pendekatan ini dilakukan dalam konteks alami dengan peneliti sebagai instrumen utama dan menganalisis data secara induktif untuk menekankan makna dari informasi yang diperoleh (Bogdan & Biklen, 1982; Frankel & Wallen, 1998; Fadli, 2021). Sesuai pandangan Creswell dalam Waruwu (2023), penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali makna, pemahaman, dan karakteristik fenomena sosial secara holistik. Dalam penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran Easybook sebagai platform digitalisasi terminal dalam mendukung smart tourism.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan platform Easybook di Terminal Purabaya telah membawa perubahan signifikan pada sistem pemesanan tiket dan layanan transportasi. Sebelum adanya digitalisasi, proses pembelian tiket dilakukan secara manual di loket, yang sering kali menimbulkan antrean panjang, risiko kehabisan tiket, dan ketidakpastian jadwal keberangkatan. Kehadiran Easybook memungkinkan wisatawan untuk melakukan pemesanan tiket bus, travel, maupun transportasi lain secara online melalui aplikasi dan website. Pengguna kini dapat memilih jadwal keberangkatan, kursi, serta metode pembayaran yang beragam, seperti transfer bank, kartu kredit, dan dompet digital. Transformasi ini sejalan dengan

konsep Smart Tourism, yang menekankan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan perjalanan wisata.

Dari aspek informasi, digitalisasi melalui Easybook memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk mengakses data terkini seperti jadwal keberangkatan, harga tiket, dan ketersediaan armada secara real-time. Fitur ini mengurangi risiko miskomunikasi dan penipuan harga yang sering terjadi pada sistem manual. Penelitian menemukan bahwa mayoritas informan merasa lebih percaya diri dalam merencanakan perjalanan karena informasi yang mereka peroleh jelas, akurat, dan mudah diakses kapan saja. Hal ini juga mendorong wisatawan untuk lebih fleksibel dalam mengatur waktu keberangkatan serta meningkatkan transparansi layanan di Terminal Purabaya.

Selain itu, aspek aksesibilitas juga mengalami peningkatan yang signifikan. Kehadiran Easybook memungkinkan wisatawan memesan tiket dari mana saja tanpa harus datang langsung ke terminal, yang sebelumnya menjadi kendala bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau berada di luar kota. Terminal Purabaya juga menyediakan vending machine untuk pembelian tiket secara mandiri. Prosesnya sederhana: wisatawan hanya perlu memilih destinasi, menentukan kursi, mengisi data diri, lalu melakukan pembayaran. Setelah itu, tiket akan dikirimkan melalui email dan WhatsApp, sehingga memudahkan proses keberangkatan. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi telah memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Dari segi keamanan dan pengalaman pengguna, penelitian menemukan bahwa Easybook telah memberikan rasa aman melalui sistem pembayaran digital yang terintegrasi dan minim risiko kehilangan tiket fisik. Namun, masih terdapat tantangan seperti perlunya edukasi kepada pengguna yang kurang melek teknologi, terutama kelompok lansia. Secara keseluruhan, digitalisasi Terminal Purabaya melalui Easybook terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan pengalaman wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan konsep Smart Tourism dan Digital Tourism di sektor transportasi dapat menjadi model pengembangan pariwisata modern di Indonesia.

B. Pembahasan

Penerapan digitalisasi melalui platform Easybook di Terminal Purabaya selaras dengan teori Smart Tourism yang dikemukakan oleh Neuhofer et al. (2015), yang menjelaskan bahwa teknologi pariwisata pintar memiliki peran penting dalam meningkatkan pengalaman wisatawan melalui integrasi teknologi digital dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan merasa lebih mudah dalam merencanakan perjalanan karena dapat mengakses informasi seperti jadwal keberangkatan, ketersediaan kursi, serta harga tiket secara real-time. Hal ini membuktikan bahwa aspek informasi dalam Smart Tourism telah terimplementasi dengan baik di Terminal Purabaya. Ketersediaan data yang akurat juga mengurangi risiko miskomunikasi dan penipuan harga yang kerap terjadi pada sistem manual, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan.

Selain aspek informasi, penelitian ini juga menemukan bahwa aksesibilitas menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan. Sebelumnya, pembelian tiket di Terminal Purabaya hanya bisa dilakukan di loket fisik, yang sering kali menimbulkan antrean panjang dan membuang waktu. Kehadiran Easybook memungkinkan wisatawan memesan tiket dari mana saja dan kapan saja melalui aplikasi maupun website. Bahkan, terminal kini dilengkapi dengan vending machine yang memudahkan wisatawan membeli tiket secara mandiri. Prosesnya sederhana, mulai dari pemilihan destinasi, kursi, pengisian data diri, hingga pembayaran, dengan tiket yang langsung dikirimkan melalui email dan WhatsApp. Hal ini memperluas jangkauan layanan serta mendukung inklusivitas, terutama bagi wisatawan dari luar daerah yang tidak bisa datang langsung ke terminal, sesuai dengan pendapat Gretzel et al. (2015) yang menyatakan bahwa teknologi digital memperkuat keterhubungan dan kemudahan dalam sistem pariwisata.

Dari aspek interaktivitas dan personalisasi, digitalisasi ini juga memfasilitasi komunikasi dua arah antara wisatawan dan penyedia layanan. Melalui aplikasi Easybook, wisatawan dapat memberikan ulasan, menilai kualitas layanan bus, serta menerima rekomendasi perjalanan berdasarkan riwayat pemesanan sebelumnya. Hal ini menunjukkan

adanya elemen personalisasi dalam pengalaman pengguna, yang merupakan salah satu indikator penting dalam Smart Tourism Technology menurut Rahmawati (2023). Dengan adanya interaktivitas ini, operator transportasi dapat menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna, misalnya memberikan promo khusus atau informasi perjalanan yang lebih relevan, sehingga meningkatkan keterlibatan wisatawan secara langsung.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa aspek keamanan digital masih perlu ditingkatkan. Meskipun Easybook telah menyediakan sistem pembayaran digital yang aman, masih terdapat kekhawatiran terkait perlindungan data pribadi pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan keamanan siber dan edukasi kepada wisatawan tentang cara bertransaksi secara aman. Menurut Setiawan (2024), keamanan merupakan fondasi kepercayaan dalam Digital Tourism, dan kegagalan dalam aspek ini dapat menurunkan minat pengguna terhadap layanan digital. Dengan demikian, untuk mengoptimalkan digitalisasi Terminal Purabaya, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, operator terminal, dan Easybook dalam memperkuat perlindungan data serta memberikan pelatihan bagi kelompok pengguna yang kurang melek teknologi, sehingga transformasi digital ini dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan digitalisasi melalui platform Easybook di Terminal Purabaya telah memberikan dampak positif dalam mewujudkan konsep Smart Tourism dan Digital Tourism. Digitalisasi ini berhasil meningkatkan aspek informasi, aksesibilitas, interaktivitas, personalisasi, dan keamanan, yang pada akhirnya memperbaiki pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Wisatawan kini dapat memesan tiket dengan lebih mudah, cepat, dan transparan melalui aplikasi, website, maupun vending machine, tanpa harus mengalami antrean panjang seperti pada sistem manual. Selain itu, kehadiran fitur interaktif dan personalisasi dalam aplikasi Easybook memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, sementara sistem pembayaran digital membantu

menciptakan ekosistem yang lebih modern dan efisien. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan perlunya peningkatan pada aspek keamanan data dan literasi digital bagi pengguna tertentu, agar transformasi digital dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Easybook dan pengelola Terminal Purabaya terus mengembangkan inovasi teknologi, seperti pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) untuk prediksi permintaan tiket dan Augmented Reality (AR) untuk panduan terminal virtual. Selain itu, perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi literasi digital bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, agar semua pengguna dapat merasakan manfaat digitalisasi secara merata. Pemerintah daerah dan stakeholder pariwisata juga diharapkan memperkuat kerja sama dengan Easybook untuk memperluas integrasi layanan, misalnya melalui paket bundling tiket dan destinasi wisata. Terakhir, peningkatan keamanan siber harus menjadi prioritas, dengan audit keamanan berkala dan penerapan protokol perlindungan data yang sesuai standar, sehingga tercipta ekosistem digital yang aman, inklusif, dan berdaya saing.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, H., & Safitri, E. (2023). PENERAPAN KONSEP SMART TOURISM GUNA MEWUJUDKAN DIGITALISASI PARIWISATA KABUPATEN SUMENEP. 2(2).
- Anggarini, D. R. (2021). DAMPAK SEKTOR PARIWISATA PADA PERTUMBUHAN EKONOMI DAERAH LAMPUNG. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 7(2), 116–122. <https://doi.org/10.30873/jbd.v7i2.3089>
- Aziz, M. H. (2022). Model Pariwisata Digital dalam Pengembangan Pariwisata Indonesia. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2279. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2246>
- Basorudin, M., Afifah, N., Rizqi, A., Yusuf, M., Humairo, N., & Nugraheni, L. M. S. (2021). ANALISIS LOCATION QUOTIENT DAN SHIFT SHARE SEKTOR PARIWISATA SEBAGAI INDIKATOR LEADING SECTOR DI INDONESIA. *ECOBISMA (JURNAL*

- EKONOMI, BISNIS DAN MANAJEMEN), 8(1), 89–101.
<https://doi.org/10.36987/ecobi.v8i1.1855>
- Batubara, I. H., Raihan, E. A., Tanjung, M. I., Fadlurohman, D., & Can, A. (2022). Pemanfaatan Sistem Informasi dalam Pemesanan serta Digitalisasi Tiket Bus Berbasis Website. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(1), 55–61.
<https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i1.73>
- Bramantyo, B. D., & Ismail, P. (2021). DIGITAL TOURISM MUSEUM NASIONAL INDONESIA MELALUI VIRTUAL TOUR DI MASA PANDEMI COVID-19. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 20(2), 184–196.
<https://doi.org/10.32509/wacana.v20i2.1616>
- Dicky, Endah, K. E., Arie Budiawan, Obang, & Wasimin. (2024). ANALISIS PENGELOLAAN WISATA BERBASIS SMART TOURISM DI DESA BANJARANYAR KECAMATAN BANJARANYAR KABUPATEN CIAMIS. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 478–486.
<https://doi.org/10.25157/moderat.v10i3.4167>
- Fitriansyah, H., Andesita, N., & Zulkia, D. R. (2023). Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata di Pantai Matras, Kabupaten Bangka. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 461–467.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.64350>
- Febrianto, A. S. (2024). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pemesanan Tiket di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(8), 8055–8062.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v7i8.5644>
- Marham Jupri Hadi, Lume, & Meiyanti Widyaningrum. (2022). Pemetaan Potensi Wisata, Peluang Dan Tantangan Pengembangan Desa Wisata Pengadangan Barat, Kabupaten Lombok Timur. *Journal Of Tourism And Economic*, 5(1), 32–45.
<https://doi.org/10.36594/jtec/01a88690>
- Pratama, B. Y. (n.d.). Analisis Dampak Kereta Commuter Terhadap Mobilitas Masyarakat di Perkotaan.
- Pratiwi, M. I., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2020). ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS SISTEM PELAYANAN TERMINAL PURABAYA (BUNGURASIH) SURABAYA. *Jurnal Ilmiah MITSU*, 8(1), 13–21.
<https://doi.org/10.24929/ft.v8i1.917>
- Putri, D. A. P. A. G., & Putrawan, N. W. K. V. P. (2025). Integrasi Sistem Transportasi Publik sebagai Penunjang Sektor Pariwisata Badung Selatan. *Jurnal Komposit*, 9(1), 215–223.
<https://doi.org/10.32832/komposit.v9i1.16622>
- Reza, V. (2020). Pariwisata Halal Dalam Pengembangan Ekonomi Indonesia. *Jurnal An-Nahl*, 7(2), 106–112.
<https://doi.org/10.54576/annahl.v7i2.20>
- Rahim, A., & Alam, S. (2024). Analisis SMART TOURISM Sebagai Strategi Pengembangan Pariwisata Di Kota Makassar. 6(3).
- Revicko, J. & Supatman. (2024). Sistem E-Tiket Bus Menggunakan QR-Code Berbasis Website. *Jikom: Jurnal Informatika dan Komputer*, 14(2), 72–81.
<https://doi.org/10.55794/jikom.v14i2.187>
- Rupilele, F. G. J. (n.d.). Rancang Bangun Sistem Informasi Tour dan Travel Berbasis Web Pada Raja Ampat Tom's Adventure.
- Sunandar, A. A., Jannah, M., & Raya, F. (2015). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Serang Tahun 2015—202. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2).
- Subawa, N. S., & Nadya Leonita, I. G. A. A. (2024a). TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DALAM PARIWISATA BALI: STUDI KASUS APLIKASI DENPASAR PRAMA SEWAKA. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 21(2), 179–191.
<https://doi.org/10.23887/jptkuniksha.v21i2.83486>

- Vidya Yanti Utami, M. Yusuf, S. Y., & Mashuri, J. (2022). PENERAPAN COMMUNITY BASED TOURISM DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BERKELANJUTAN SEBAGAI UPAYA PEMBERDAYAAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT. *TheJournalish: Social and Government*, 3(3), 219–226. <https://doi.org/10.55314/tsg.v3i3.286>
- Wibisono, R. E., Putri, R. F., Ketintang, J., Gayungan, K., & Surabaya, K. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus. 05.
- Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022). Pengantar Pariwisata. Nilacakra.