

INTISARI

Perkembangan digitalisasi memaksa perusahaan dalam berbagai sektor untuk melakukan pembaharuan sistem operasional agar lebih efisien terhadap kebutuhan pasar. Industri pariwisata, salah satu kontributor utama terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, juga menghadapi tekanan ini. Perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia telah meningkatkan permintaan akan kemudahan dalam melakukan transaksi online, termasuk untuk pembelian tiket atraksi wisata. Dengan demikian, terdapat potensi besar untuk mengadopsi sistem pemesanan tiket online di industri pariwisata.

PT Taman Impian Jaya Ancol merupakan salah satu perusahaan dalam industri pariwisata yang telah mengadopsi sistem pemesanan tiket online sebagai bagian dari upaya meningkatkan pengalaman pelanggan. Implementasi sistem pemesanan tiket ini bertujuan untuk memudahkan proses pembelian tiket masuk di kompleks Ancol. Pada tahun 2021, terdapat peningkatan jumlah pengguna baru hingga 242.011 atau 284,50% dari tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan implementasi sistem untuk menarik minat pengguna. Namun, memiliki risiko potensial yang perlu dipertimbangkan.

Penelitian ini membahas mengenai kriteria kesuksesan proyek implementasi sistem dan faktor-faktor kritis kesuksesan yang mempengaruhi keberhasilan proyek tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara dengan pertanyaan yang dikembangkan oleh Caralli et al. (2004) serta analisis data sekunder dari perusahaan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis kesuksesan (CSFs).

Hasil penelitian menunjukkan kriteria kesuksesan proyek mencakup tiga aspek, yaitu waktu, anggaran, dan mutu. Adapun faktor-faktor kritis keberhasilan yang mempengaruhi kesuksesan proyek telah diidentifikasi meliputi 6 faktor CSFs atau FKK, yakni (1) Dokumentasi dan pengembangan, (2) Penjadwalan, (3) Tim proyek, (4) Capaian proyek implementasi, (5) Kemampuan adaptasi, dan (6) Komunikasi.

Kata kunci: digitalisasi, industri pariwisata, sistem pemesanan tiket online, PT Taman Impian Jaya Ancol, faktor kritis kesuksesan (CSFs), kriteria kesuksesan proyek

ABSTRACT

The advancement of digitalization compels companies across various sectors to renew their operational systems to meet market demands. The tourism industry, one of the main contributors to Indonesia's economic growth, is also under this pressure. The lifestyle changes of the Indonesian population have increased the demand for the convenience of online transactions, including purchasing tickets for tourist attractions. Therefore, there is significant potential for adopting online ticketing systems in the tourism industry.

PT Taman Impian Jaya Ancol is one of the companies in the tourism industry that has adopted an online ticketing system as part of its efforts to enhance customer experience. The implementation of this ticketing system aims to facilitate the process of purchasing tickets to Ancol area. In 2021, there was an increase in the number of new users by up to 242,011 or 284.50% from 2020. This indicates the success of the system implementation in attracting user interest. However, there are potential risks that need to be considered.

This study examines the criteria for the success of the system implementation project and the critical success factors (CSFs) that influence the success of the project. The research method used is a qualitative descriptive approach through interviews with questions developed by Caralli et al. (2004) and secondary data analysis from the company to identify CSFs.

The results of the study show that the criteria for project success include three aspects: time, budget, and quality. The critical success factors influencing the success of the project have been identified as six CSFs: (1) Documentation and development, (2) Scheduling, (3) Project team, (4) Project implementation achievements, (5) Adaptability, and (6) Communication.

Keywords: digitalization, tourism industry, online ticketing systems, PT Taman Impian Jaya Ancol, critical success factors (CSFs), project success criteria